

Ce livret d'accueil vous présente l'AFAD 33, ses missions
et son fonctionnement.

Le règlement de fonctionnement et la charte annexés à ce livret vous
apporteront des informations sur vos devoirs, droits et libertés
individuelles.

Livret d'accueil du Bénéficiaire



**L'AFAD Gironde
contribue à la
sauvegarde des liens
et à l'équilibre de
l'organisation
familiale**

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



SOMMAIRE

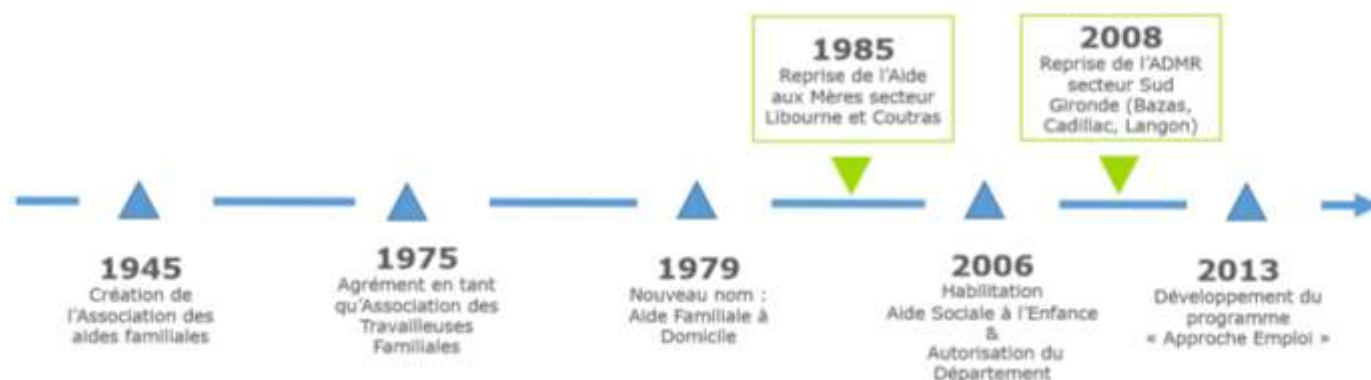
Qui sommes nous ?	1
Nos Secteurs d'intervention.....	2
Notre accompagnement	3
Les services & tarifs proposés.....	4
Les possibilités de prise en charge financière	5
Notre organisation	6
En cas de problème	7
Confidentialité / sécurisation des données	7
Règlement de fonctionnement de l'AFAD33.....	8
Charte des Droits et Libertés de l'AFAD 33	11
Nous contacter	20

► Nos origines

- L'Association « Aide Familiale à Domicile » de Gironde (A.F.A.D. 33) puise les raisons de son action dans le mouvement associatif familial qui s'est organisé, comme dans le reste de la France, durant les années difficiles de la Seconde Guerre mondiale.

- Créées par les familles des milieux populaires et ouvriers, les Associations Populaires Familiales (A.P.F.) ont mis en place un éventail d'activités répondant aux besoins des familles nombreuses : achats alimentaires collectifs, mutuelles, services collectifs, organisation de solidarité de quartier, etc...

► Nos dates clés



► Un statut associatif

L'AFAD est une association loi 1901...

Son objet est :

- d'une part d'apporter une aide matérielle et éducative aux familles et aux personnes en difficulté et de permettre le maintien de leur autonomie et leur insertion dans un environnement social,
- d'autre part, de participer avec les autres partenaires sociaux à la mise en œuvre d'actions sociales spécifiques.

Dans le cadre du fonctionnement associatif, l'AFAD est gérée par un Conseil d'Administration et un Bureau composés de bénévoles élus par l'Assemblée Générale. Bureau et Conseil d'Administration travaillent en collaboration avec la Direction sur des dossiers et décisions à prendre dans l'intérêt social de l'association. Annuellement, l'Assemblée Générale fait le bilan de l'activité et vote le budget de l'association.

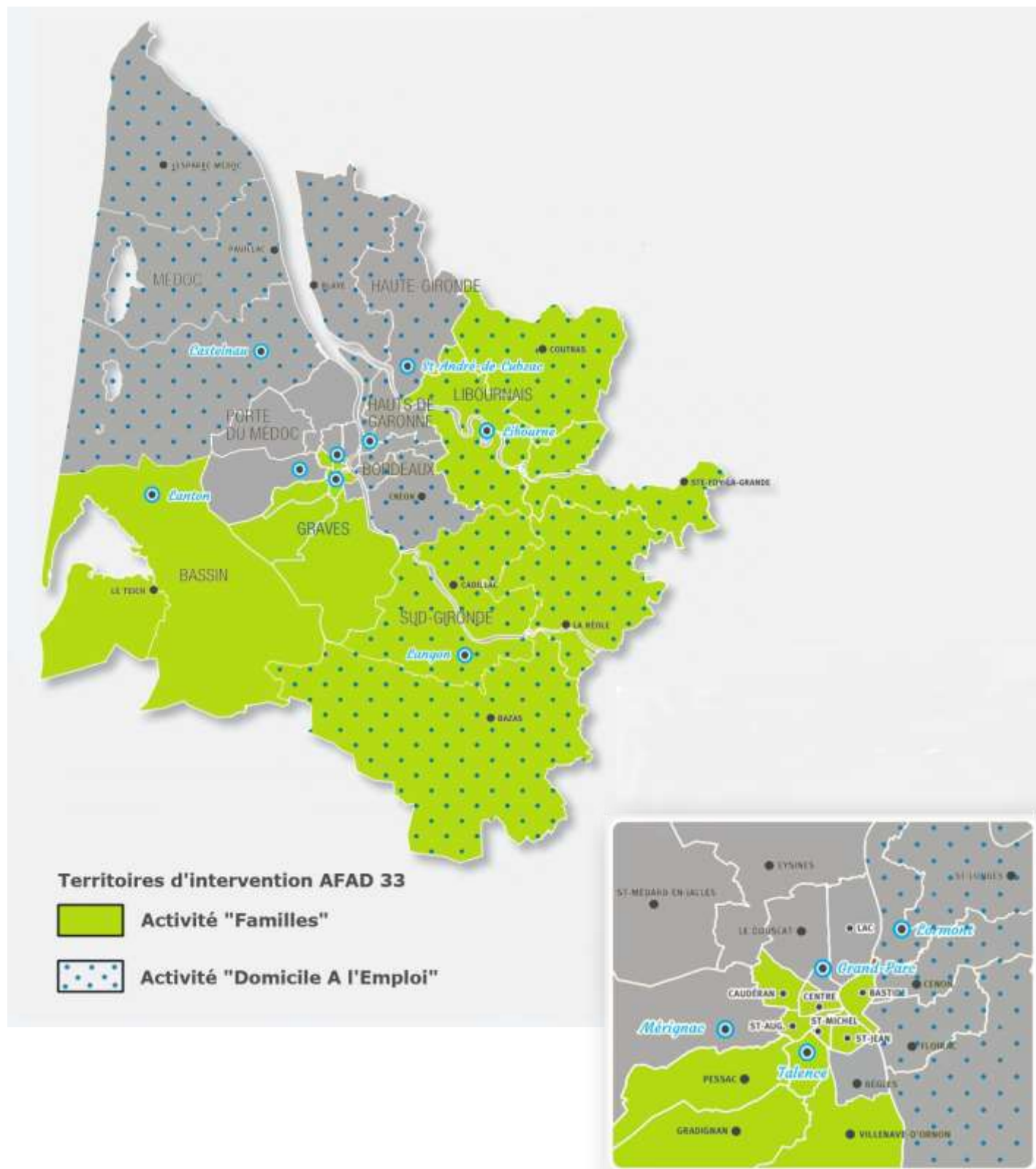
► Le contrat d'engagement républicain

L'AFAD33 souscrit au contrat d'engagement républicain. Par la souscription à ce contrat, l'association s'engage à respecter les principes républicains : respect des lois de la république, liberté de conscience, liberté des membres de l'association, égalité et non-discrimination, fraternité et prévention de la violence, respect de la dignité de la personne humaine, respect des symboles de la république.

► L'AFAD 33, prestataire de service

- L'AFAD 33 est un Service Prestataire. A ce titre, nous employons des salariés qui interviennent à domicile.
- Vous êtes lié à l'AFAD 33 par un contrat (ou un document individuel de prise en charge en ASE) qui précise les modalités d'intervention du service.

NOS SECTEURS D'INTERVENTION



► ETAPE 1 : Nous vous accueillons

Du lundi au vendredi durant nos horaires d'ouverture :

- Nous vous accueillons dans nos locaux ou par téléphone,
- Nous écoutons votre demande,
- Nous vous apportons les premiers renseignements sur nos services,
- Nous vous communiquons le nom de votre responsable de secteur.

24 heures sur 24, vous pouvez :

- Consulter notre site internet : www.afadgironde.fr
- Envoyer une demande par mail : contact@afadgironde.fr
- Laisser un message téléphonique : 05.56.50.00.57

► ETAPE 2 : Votre responsable de secteur vous rend visite à domicile

- Il vous présente l'AFAD : nos missions, nos règles de fonctionnement, nos services, les possibilités de prise en charge, le déroulement des interventions.
- Fait votre connaissance dans votre cadre de vie,
- Procède à l'évaluation de vos besoins,
 - NB/ dans le cadre d'une prise en charge par le Département ou la MSA, l'évaluation de vos besoins est assurée préalablement par un travailleur social et communiquée directement à nos services.
- Recueille les renseignements administratifs nécessaires au montage de votre dossier,
- Vous présente le livret d'accueil du bénéficiaire,
- Vous prépare un devis gratuit (*interventions PMI-CAF-MSA*),
- Partage et valide avec vous les objectifs de notre intervention.

NB. L'ensemble de nos documents vous sont communiqués en version numérique.

► ETAPE 3 : Votre responsable de secteur met en place vos interventions

- Il recherche les intervenant(s) à domicile dont les compétences sont adaptées à vos besoins,
- Vous informe du planning des interventions, de l'identité et de la qualification de l'intervenant à domicile retenu.

► ETAPE 4 : Votre responsable de secteur assure la continuité de vos interventions

- Il réalise un suivi régulier de votre intervention pour adapter la prestation à tout changement de votre situation ou évolution de vos besoins.
- Assure un échange d'information régulier avec votre référent social(*interventions ASE-PMI*),
- Organise le remplacement de votre intervenant habituel en cas d'absence, si possible le même jour aux mêmes horaires.

► ETAPE 5 : Nous évaluons notre travail

- A l'issue de votre prise en charge (ou à tout autre moment sur votre demande), l'intervenant à domicile évalue avec vous l'atteinte des objectifs posés au démarrage des interventions,
- A l'issue des interventions, nous vous envoyons une enquête de satisfaction dont les résultats globaux sont communiqués annuellement.

► Informations préalables

- Plages des jours & horaires d'intervention à domicile : du lundi au vendredi de 7h00 à 22h00 *(les horaires sont adaptés aux besoins du bénéficiaire et validés par le responsable de secteur)*.
- Nos tarifs sont révisables chaque année dès réception de l'arrêté de tarification de nos financeurs.
- Un devis gratuit est communiqué sur demande.
- Nos services ouvrent droit annuellement à une réduction ou un crédit d'impôt de 50% des sommes versées par foyer fiscal *(article 199 du Code Général des impôts)*.
- Les factures sont payables mensuellement par chèque, virement, CESA préfinancé ou espèces.

Intervention sociale d'aide et d'accompagnement

- ◆ Aide à l'accueil du nourrisson, conseils et soins de puériculture
- ◆ Soutien éducatif
- ◆ Soutien scolaire
- ◆ Organisation des rythmes de vie familiaux
- ◆ Accompagnement vers l'extérieur : promenades, transports, actes de la vie courante...
- ◆ Accompagnement au suivi médical et accès aux soins : visites médicales, lien avec les professionnels de santé...
- ◆ Conseils dans la gestion du budget familial
- ◆ Techniques et conseils culinaires : menus équilibrés, recettes, conservation des aliments...
- ◆ Techniques et conseils en matière d'hygiène et de sécurité
- ◆ Aménagement et organisation des espaces de vie
- ◆ Accompagnement aux démarches administratives et d'accès aux droits
- ◆ Accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle

Vie quotidienne

- ◆ Entretien du logement
- ◆ Entretien du linge
- ◆ Confection des repas
- ◆ Courses
- ◆ Tâches administratives simples

► **Une prise en charge partielle ou totale** peut vous être accordée selon votre situation et vos revenus par le Conseil Départemental, la Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde, la Mutualité Sociale Agricole de la Gironde, certaines mutuelles...

► **Qui peut vous renseigner ?**

- Votre référent AFAD,
- La Maison Départementale des Solidarités de votre secteur de résidence,
- La Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde,
- La Mutualité Sociale Agricole de la Gironde.

► **Les aides de la CAF**

Si vous avez un enfant ou plusieurs enfants âgé(s) de moins de dix huit ans, et que vous êtes dans une des situations ci-dessous, vous pouvez peut-être bénéficier d'une prise en charge partielle de la CAF33 selon votre quotient familial :

- ◆ Grossesse/naissance,
- ◆ Famille nombreuse (3 enfants, dont un a moins de 18 ans),
- ◆ Moments clé de la vie scolaire : accès à l'école maternelle, puis primaire, puis collège
- ◆ Rupture familiale (séparation, décès d'un enfant, d'un parent ou d'un proche oeuvrant à la stabilité de l'équilibre familial, incarcération),
- ◆ Accompagnement d'un monoparent vers l'insertion,
- ◆ Famille recomposée,
- ◆ Aide au répit pour parents d'un enfant en situation de handicap
- ◆ Maladie de courte durée d'un enfant ou d'un parent,
- ◆ Affection de longue durée d'un enfant ou d'un parent,

► **Les aides de la Mutualité Sociale Agricole**

Dans le cadre de son action sociale, la MSA 33 peut vous accorder une aide financière pour l'intervention d'une aide à domicile sous certaines conditions. Vous devez vous adresser à l'Accueil Social de votre secteur.

► **Les aides du Conseil Départemental de la Gironde**

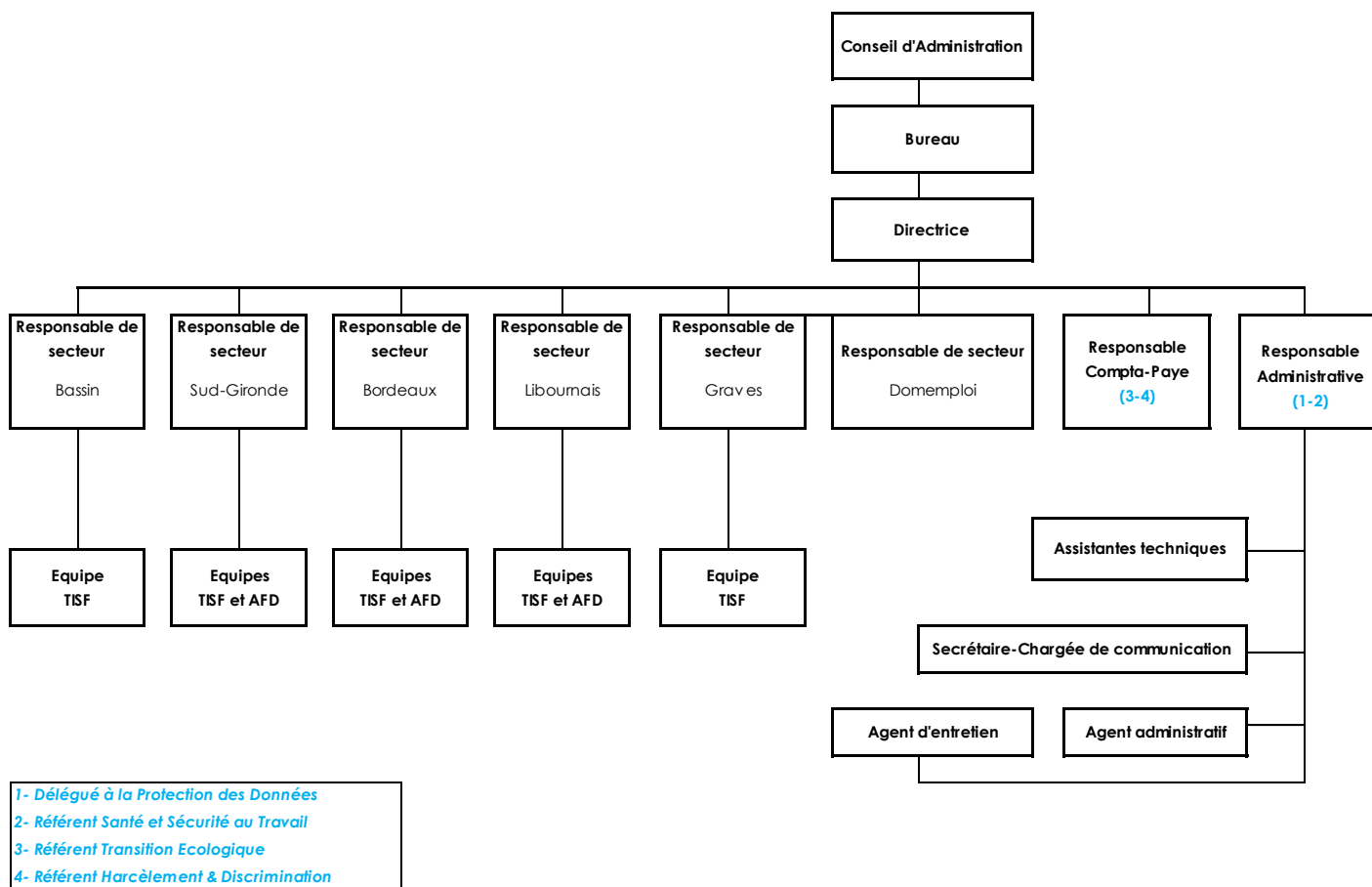
Le Département est présent pour accompagner les familles et prévenir les difficultés éventuelles des parents dans l'exercice de leurs responsabilités. Il organise la prise en charge des enfants ou jeunes adultes en difficulté selon des modalités adaptées à leurs besoins.

Vous devez vous adresser à la Maison Départementale des Solidarités de votre secteur de résidence.

► **Les autres possibilités de prise en charge**

Certaines mutuelles ou assurances proposent à leurs bénéficiaires une aide lors de leur retour à domicile après hospitalisation.





► Une équipe à votre service

- Les Auxiliaires Familiales à Domicile : facilitent l'organisation du quotidien en prenant en charge la réalisation des actes ordinaires de la vie courante auprès de bénéficiaires ne pouvant plus le faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères.
- Les Technicien.ne.s de l'Intervention Sociale et Familiale : assurent les interventions sociales d'aide et d'accompagnement aux familles fragilisées, à finalité socio-éducative et de prévention visant à favoriser l'autonomie, l'intégration dans l'environnement et la restauration du lien social.
- Les responsables de secteur : ce sont vos interlocuteurs dès la visite à domicile. Ils gèrent vos interventions et encadrent leurs équipes d'intervenants à domicile TISF (Techniciens de l'Intervention Sociale et Familiale) et AFD (Auxiliaires Familiales à Domicile).
- L'équipe administrative : a pour mission l'accueil physique et téléphonique, la gestion administrative, la gestion comptable et financière de l'association, la communication ainsi que la gestion de plannings d'intervention.
- La Direction : a pour mission d'appliquer la politique décidée par le Conseil d'Administration. Elle a également la charge de la gestion quotidienne du service, assistée par l'équipe administrative.

► Un personnel qualifié

- Lors de l'entretien de recrutement, les personnels sont sélectionnés en fonction de leur diplôme, leur formation et/ou leur expérience dans le secteur d'activité.
- Nous mettons en œuvre un plan de formation annuel afin d'adapter en continu les compétences de notre personnel.

► Dommages matériels

▪ Pour couvrir les éventuels dommages causés par nos intervenants à votre domicile, nous sommes titulaire d'un contrat d'assurance souscrit auprès de la société PLENITA sous le numéro AP839588PLAR001393.

► Réclamations

▪ Pour formuler une réclamation, nous vous demandons de nous transmettre un courrier ou un mail indiquant l'objet de votre mécontentement.

▪ L'AFAD33 accuse réception de votre réclamation sous 48h ouvrées et vous communique le nom de l'interlocuteur chargé de son traitement. Toute réclamation écrite donne lieu à une réponse sous 15 jours.

► Conflits non résolus

▪ En cas de conflit non résolu, pour faire valoir vos droits, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée choisie sur la liste prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

▪ Pour le Département de la Gironde, vous pouvez obtenir les coordonnées des personnes qualifiées en appelant le vert départemental :



APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

► Litiges portant sur le contrat

Pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, auprès de **SAS Médiation Solution** -222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost.

site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

CONFIDENTIALITE / SECURISATION DES DONNEES

➤ Les informations recueillies sont confidentielles. Elles font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

➤ Conformément à l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 16 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent en vous adressant au siège de l'association.

➤ La communication des documents et données vous concernant s'effectue dans le respect des lois et réglementation en vigueur.

➤ La Caisse d'Allocations Familiales met à la disposition de l'AFAD un service Internet professionnel qui permet de consulter certains éléments du dossier allocataire nécessaires à l'exercice de sa mission (adresse, enfants, quotient familial). Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous pouvez vous opposer à la consultation et à la conservation de ces informations. Dans ce cas, il vous appartient de fournir les informations nécessaires au traitement de votre dossier.

➤ Les données recueillies dans le cadre de la constitution de votre dossier sont sécurisées.

Ce règlement a été élaboré après consultation des représentants du personnel. Il est révisable tous les 5 ans et chaque fois que des événements rendront sa modification nécessaire.

Ce présent règlement est annexé au livret d'accueil remis à chaque bénéficiaire.

Objet du règlement

- Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer les bénéficiaires de leurs droits et devoirs (conformément à l'article L 311.3 du code de l'action sociale et des familles).
- Il ne se substitue pas aux autres documents délivrés par l'AFAD 33.

Engagement de l'association

- Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé au bénéficiaire dans les plus brefs délais.
- En cas d'absence prévue ou imprévue de l'intervenant habituel, un remplacement sera proposé

Les intervenants à domicile doivent respecter les règles suivantes :

- Ne pas participer à des jeux de hasard (tiercé, loto) avec les bénéficiaires
- Ne pas demander ou recevoir de somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit à titre de gratification, y compris dans le cadre de transports véhiculés.
- Refuser toute transaction ou délégation de pouvoir pour le compte du bénéficiaire dont l'usage de la carte bancaire ou du chéquier.
- Pour tout achat effectué, présenter le ticket de caisse le jour même au bénéficiaire.
- Ne pas utiliser le téléphone pour usage personnel.
- Ne pas fumer ou vapoter sur le lieu de travail.
- Ne pas amener d'enfants, de personnes étrangères au service ou d'animaux sur le lieu de travail.
- Adopter une tenue correcte adaptée aux tâches à accomplir.
- Lorsque les horaires nécessitent de partager un repas, porter le leur.
- Alerter l'association immédiatement en cas d'accident au domicile.

Engagement des bénéficiaires

- Permettre et faciliter l'accès au logement.
- Respecter les missions et tâches définies pour l'intervention.
- Respecter le domaine de compétences de l'intervenant.
- Mettre à disposition de l'intervenant le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des tâches.
- Ne pas confier de travaux lourds à l'intervenant (déplacements de meubles, lessivage de murs, grandes terrasses, baies vitrées de grandes dimensions, lavage à la main de gros linge (draps, serviettes de toilette, vêtements lourds...).
- Signaler toute absence ou retard de l'intervenant à l'association.
- Respecter les dates programmées pour l'intervention.
- Respecter les horaires de début et fin d'intervention y compris en cas de déplacement prévu sur le temps d'intervention.
- Signer le début et la fin de l'intervention sur le téléphone professionnel de l'intervenant.
- **Toute modification du rythme et/ou des horaires d'intervention**
 - **doit rester exceptionnelle** et liée à un événement dont vous ne maîtrisez pas la date (Exemples : rdv avec un service social, rdv médical).
 - faire l'objet d'une prise de contact pour **validation préalable par votre responsable de secteur**.

- À chaque fin d'intervention, signer les horaires d'intervention sur le matériel prévu à cet effet (application DOMATEL sur mobile téléphonique ou feuille de présence).
- Ne pas accepter d'anticiper la signature pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.
- **En cas de circonstances exceptionnelles vous obligeant à écourter l'intervention**, notre intervenant à domicile doit impérativement obtenir l'accord préalable du responsable de secteur avant son départ anticipé. Sauf respect de cette procédure, l'intervenant ne peut pas quitter votre domicile.
- **En cas d'événement de nature à empêcher l'intervention :**
 - informer l'association par mail « contact@afadgironde.fr », par téléphone 05.56.50.00.57 ou par message Dôme.

Attention :

- toute intervention non décommandée dans le délai de **8 jours calendaires minimum** vous sera facturée sauf présentation d'un certificat d'hospitalisation.
- Toute annulation signalée uniquement à votre intervenant ne sera pas prise en compte.
- **En cas d'utilisation de votre véhicule** durant les interventions, posséder une assurance véhicule à jour prévoyant notamment le prêt de volant si vous devez laisser conduire l'intervenant(e).
- Obligation d'informer les salariés de la présence d'un système d'enregistrement.

Garantie des droits et libertés individuels des bénéficiaires du service

- Tout bénéficiaire a droit à la confidentialité des informations le concernant.
- Les salariés de l'association sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicions de maltraitance.
- Chaque bénéficiaire a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- L'AFAD33 garantit à toute personne prise en charge les droits et libertés individuels énoncés par l'article L 311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie ci-jointe annexée.

Expression des bénéficiaires

Les bénéficiaires sont amenés à donner leur avis ou à participer à toute forme d'expression permettant d'accroître la qualité de la prestation.

Prévention de la violence et maltraitance

- Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légale.
- En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera une démarche de déclaration auprès des autorités compétentes.

Droits d'accès et de rectification *en application de la loi du 6 janvier 1978 «Informatique et Libertés»*

Les bénéficiaires peuvent demander communication et rectification de toute information les concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de l'association et des organismes professionnels en s'adressant par écrit au siège de l'association.

Définition de la bientraitance

Un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne par tous les professionnels.

Les notions précédant la bientraitance

La bientraitance est un concept récent. Des notions entourent et préparent au concept de bientraitance :

- La notion de bienfaisance : De cette notion, il faut retenir l'idée d'une absence de tort faite à l'autre.
- La notion de bienveillance, plus récente, consiste à aborder l'autre, le plus fragile, avec une attitude positive et avec le souci de faire le bien pour lui.
- La notion de sollicitude, consiste à adopter envers l'autre, au sein d'une relation dissymétrique, une attitude permettant de rétablir un équilibre plutôt que d'accentuer le déséquilibre.

Les publics concernés par la bientraitance

La notion de bientraitance est liée à la notion de dépendance. Sont considérées comme dépendantes les personnes peu ou pas autonomes : Les enfants – les personnes âgées – les personnes malades – les personnes handicapées – personnes fragilisées

Les principes fondamentaux de la bientraitance

La bientraitance ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.

La bientraitance, est une démarche volontariste qui nécessite :

☑ **Une connaissance des besoins fondamentaux des personnes :**

Le besoin d'un cadre de vie sécurisant,
Le besoin d'activité, de se rendre utile,
Le besoin d'être reconnu et valorisé, de progresser, d'évoluer et de grandir,
Le besoin de tendresse et d'amour, d'être avec les autres et de communiquer,
Et enfin le besoin de liberté.

☑ **Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité**

Cette culture est fondée sur le principe de l'égale dignité de tous les êtres humains, figurant dans la Déclaration universelle des droits de l'homme.

La personne ne se limite pas à sa dépendance. Elle a une histoire familiale, personnelle, professionnelle, comme tout un chacun.

☑ **Une pratique du respect de la confidentialité, de l'intimité et de l'espace privé**

L'intervenant à domicile doit faire preuve d'une totale discrétion.

Il ne doit pas aborder les situations rencontrées sans rapport avec la mission et en-dehors du cadre professionnel. Les informations médicales sont confidentielles.

L'intervenant doit respecter l'intimité : sa pudeur corporelle, son besoin de calme et d'isolement, en adaptant ses pratiques à chaque personne aidée.

☑ **Une relation de confiance et de dialogue avec la personne aidée et son entourage**

L'établissement de la confiance et du dialogue permettent, entre autres, de mesurer de façon plus juste la satisfaction et l'insatisfaction générées par les actes accomplis.

☑ **Une valorisation de l'expression des bénéficiaires**

L'intervenant doit inciter la personne aidée à exprimer ses choix concernant le lieu, le rythme et les modalités de vie qu'elle privilégie.

☑ **Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes**

La posture professionnelle de bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle ne peut se résumer à une série d'actes. Mais cette posture professionnelle n'est pas faite que d'acceptation. Elle comporte un refus sans concession de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible, d'où qu'elle émane.

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, le bénéficiaire ne peut pas faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses.

La discrimination : c'est rejeter quelqu'un qui est différent. C'est interdit, je dois être respecté comme je suis.



Droit à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

L'AFAD me propose un accompagnement adapté à mes besoins, mes souhaits.



Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement du service. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

L'AFAD me remet un livret d'accueil. Je dois être informé de mes droits.



Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes

2- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal.

Je décide pour moi-même et l'AFAD m'explique bien, avant de faire mon choix. Je peux me faire aider.



Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Je peux demander à changer ou arrêter mon accompagnement.



Droit au respect des liens familiaux

L'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. Dans le respect du projet d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Avec l'AFAD, je sais que les liens avec ma famille sont favorisés.



Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels réalisant un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

L'AFAD respecte la loi et garde le secret sur mes informations personnelles. L'AFAD protège mes droits.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société sont favorisées.

J'ai le droit de faire ce que je veux et d'aller où je veux.



Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs d'accompagnement.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Mon accompagnement doit me permettre de me sentir bien dans les moments difficiles.



Droit à l'exercice des droits civiques

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et des libertés individuelles est facilité par la structure, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

J'ai le droit d'exercer mes droits civiques (aller voter par exemple).



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Je peux choisir ma religion. Je peux pratiquer ma religion dans le respect des autres. Je dois respecter les autres religions.



Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors de la nécessité exclusive et objective de la réalisation de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Je dois être respecté comme je suis. Les personnes doivent respecter : mon corps, mes sentiments, ma vie privée.





L'AFAD 33 met **gratuitement** à votre disposition l'application **Dôme** rassemblant l'ensemble des informations utiles à la gestion à distance de votre dossier :



Un **AGENDA** pour consulter facilement les jours et horaires d'intervention, informer de vos absences et faire des demandes de modifications de planning,



Une rubrique **MES DOCUMENTS** pour retrouver les pièces de votre dossier sous forme dématérialisée ⇒ factures, attestations fiscales, contrat, etc...,



Un **CAHIER DE VIE** pour échanger via une messagerie sécurisée avec nos intervenants à domicile,



Un répertoire de **CONTACTS** qui regroupe l'ensemble des coordonnées des professionnels AFAD qui interviennent à votre domicile.

Pour accéder à votre espace Dôme, l'AFAD 33 recueille votre **consentement par signature électronique**. En retour, nous vous transmettons votre identifiant et votre mot de passe.

Copie du formulaire de consentement électronique

Je soussigné(e),

☐ En cochant cette case, j'autorise l'AFAD 33 à partager les données que je lui ai communiquées avec les professionnels de l'AFAD 33 en charge de mes interventions, uniquement afin d'adapter et coordonner les prestations d'aide à domicile convenues sur mon contrat.

☐ En cochant cette case, j'accepte de recevoir des informations de l'AFAD33 par mail,

☐ En cochant cette case, j'accepte d'utiliser **l'application Dôme** et autorise l'AFAD 33 et son prestataire informatique à traiter mes données personnelles nécessaires à l'utilisation de ce service.

☐ Je suis informé-e qu'à tout moment, sur simple demande écrite auprès de l'AFAD 33, je peux résilier l'accès à l'application Dôme.

Mail :

Fait à le

Signature



L'application Dôme est accessible sur un ordinateur via Internet à l'adresse suivante
=> <https://mondome.fr>
ou via une application mobile Mon Dôme disponible sur Android et ios. 🍏🤖



1- Je me connecte :

Vos identifiants vous sont fournis par la structure en charge de votre bénéficiaire. Si vous ne les avez pas obtenus, merci de vous adresser à elle.

madeleine.proust

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

Connexion

Pour vous connecter, saisissez votre identifiant (prénom.nom) puis votre mot de passe.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ? »

Pour recevoir un nouveau mot de passe, saisissez votre identifiant et cliquez sur valider.
(à noter que pour recevoir ce nouveau mot de passe, vous devez disposer d'une adresse mail).

Retour

MOT DE PASSE OUBLIÉ

En cas de problème avec vos identifiants, nous vous invitons à contacter notre support.

Me renvoyer un nouveau mot de passe :

Identifiant

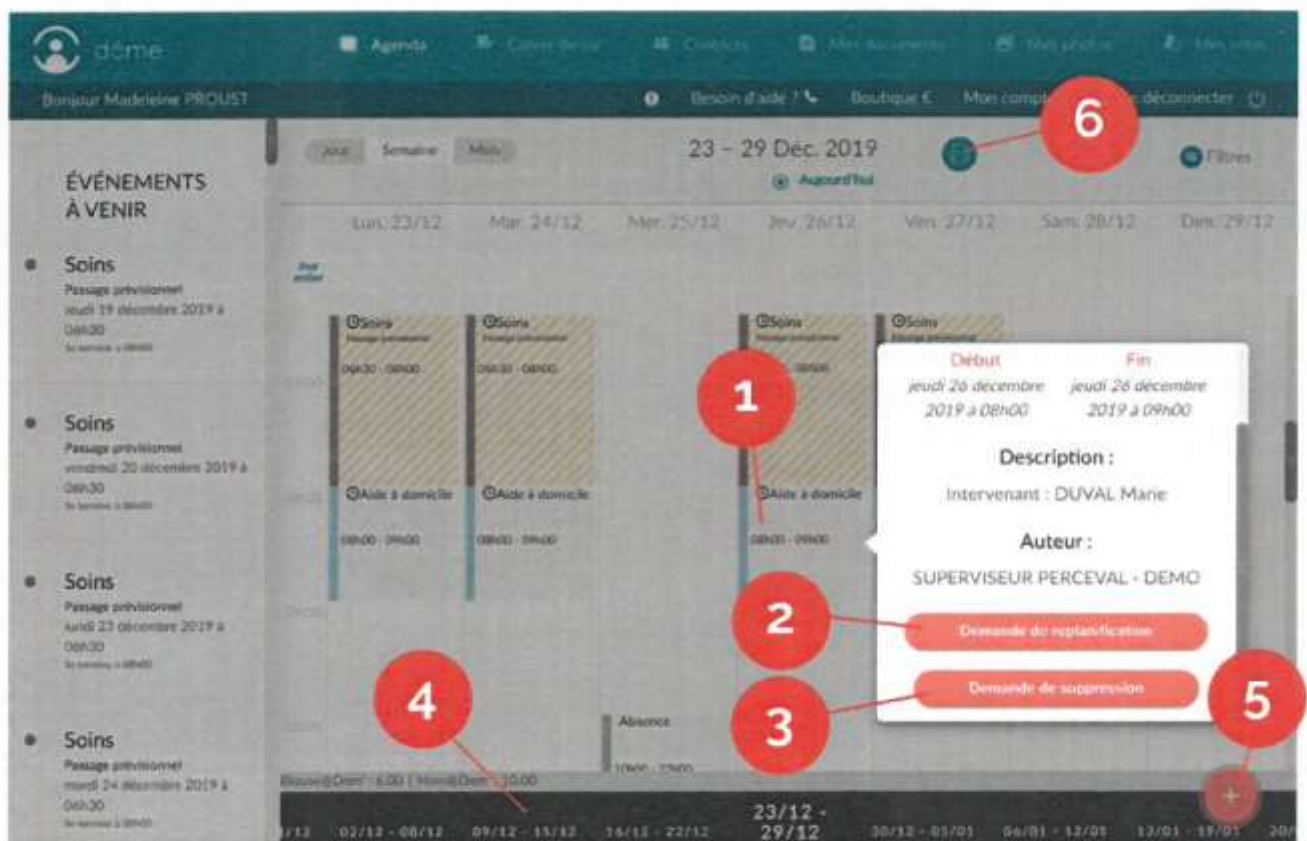
Valider

Contactez le support :

 [support@domo.fr](#)

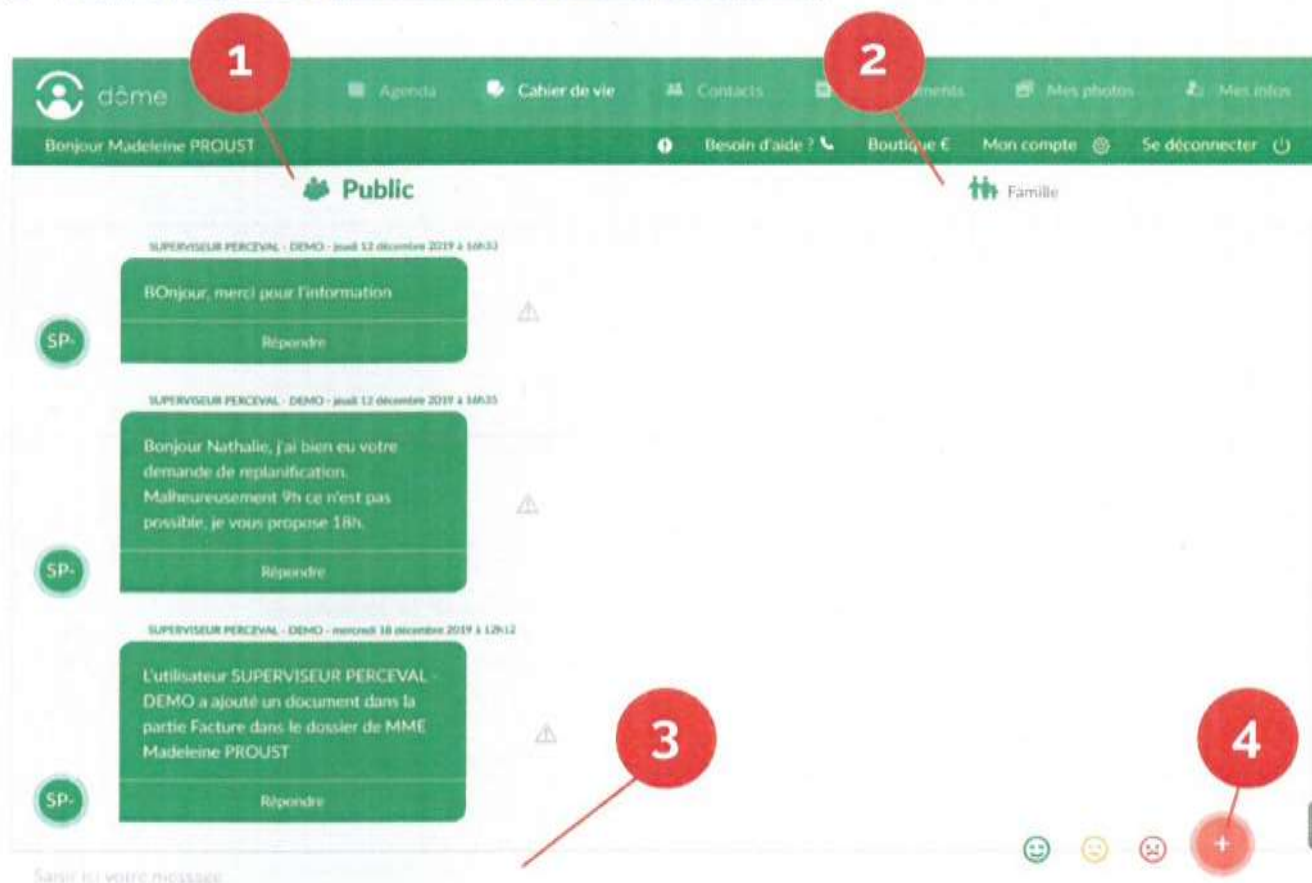
 0820 478 478 (L 15h / 20h) + 0 964 00 00 00
+ prix d'un appel

2- Je consulte mon agenda :



- 1 Pour consulter le détail d'une prestation, cliquez sur la prestation.
- Dans la fenêtre de détail de votre prestation, vous pouvez :
- 2 faire une demande de replanification pour modifier l'horaire de la prestation.
- 3 faire une demande de suppression pour annuler une prestation à venir.
- 4 Pour consulter votre planning sur les semaines à venir, cliquez sur la semaine que vous souhaitez afficher.
- 5 Pour ajouter votre propre rendez-vous ou déclarer une absence de votre domicile, cliquez sur le bouton +.
- 6 Pour imprimer votre planning, cliquez sur l'icône imprimante.

3- Je consulte mon cahier de vie :



1

L'onglet public rassemble tous les messages de tous vos contacts et vous permet d'échanger avec eux.

2

L'onglet famille rassemble tous les messages de vos proches et vous permet d'échanger avec eux.

3

Pour saisir un message, cliquez sur le bandeau prévu à cet effet et tapez votre message.

4

En cliquant sur le bouton +, vous pouvez choisir d'envoyer une photo ou un message audio.

4- Je consulte mes documents :

The screenshot shows the 'dôme' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'dôme' logo, a user greeting 'Bonjour Madeleine PROUST', and various menu items: Agenda, Calendrier vie, Contacts, Mes documents, Mes photos, and Mes notes. Below the navigation bar, the 'DOSSIERS' section is displayed. It features a four-step guide for consulting documents, indicated by red circles with numbers 1 through 4.

DOSSIERS

1 SÉLECTIONNEZ UN ORGANISME

- Hom@Dom'
- MAIA
- Blouse@Dom'

2 SÉLECTIONNEZ UN TYPE DE DOCUMENT

- Facture
- Attestation Fiscale
- Documents divers
- Evaluation
- Documents administratifs

3 SÉLECTIONNEZ UN DOCUMENT

- Facture N° 18020002/Février 2018
2018-02-28
851,44 €
- Facture N° F050000035/Mai 2018
2018-05-01
141,60 €
- Facture N° F040000034/Avril 2018
2018-04-01
400,00 €

4 (+)

- 1** Pour consulter un document, commencez par sélectionner l'organisme qui vous intéresse.
- 2** Tous vos documents sont classés par type, sélectionnez donc le type de document que vous souhaitez consulter.
- 3** Pour visualiser le document, cliquez sur le nom du document.
- 4** Si vous souhaitez ajouter vos propres documents, cliquez sur le bouton +.

AIDE FAMILIALE A DOMICILE de GIRONDE

Parc AQUILAE – Immeuble Bistre
33370 ARTIGUES PRES BORDEAUX

Tél : 05 56 50 00 57 - Mail : contact@afadgironde.fr

Horaires d'ouverture des bureaux :

8h00 – 17h00 du lundi au vendredi

Ce livret d'accueil vous a été remis par :

Professionnel de l'AFAD33

Le : _____

Nom du bénéficiaire : _____

Signature du bénéficiaire :



AFAD33

Association loi 1901

Autorisée par le Conseil Départemental jusqu'au 21/12/2036

Habilitée par l'Aide Sociale à l'Enfance au 27/02/2007

Agréée par la Direccte sous le n° SAP 781 849 856

Accueil & Réception téléphonique :

Du lundi au vendredi :

8h00–12h30 & 13h30–17h00

Possibilité de laisser un message sur le répondeur téléphonique en dehors de ces horaires.

Contact :

Tél. : 05.56.50.00.57

Mail : contact@afadgironde.fr

Accès :

Parc Aquilaé – Immeuble Bistre

Rue de la Blancherie

33370 – Artigues-pres-Bordeaux

Accessible en fauteuil roulant ♿

Tram ligne A – Arrêt La Marègue

Ligne bus 27, arrêt : Avenue de Virecourt

Rocade sortie 25

