ASAD

La qualité de vie à domicile

ASSOCIATION DE SOUTIEN ET D'ASSISTANCE A DOMICILE

LIVRET D'ACCUEIL



29, avenue Georges Messier
64400 BIDOS

05 59 39 91 09

contact@asad-oloron.fr

Ouvert du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h30
et de 13h30 à 17h00

« Être bien chez soi, pouvoir y rester »

Nos services :

- Aide à domicile
- Service Prestataire
- Service Mandataire
- Accompagnement
- Téléassistance

Structure agréée par la DDETS n° agrément : SAP353958762
Unité territoriale des Pyrénées Atlantiques – Bd Tourasse 64000 PAU 05 59 14 43 05
Structure autorisée par le Conseil Général des Pyrénées Atlantiques depuis Avril 2020

Le mot de la Présidente

Notre service d'aides à domicile existe depuis 1965, créé à Oloron par des acteurs de la vie associative locale en liaison avec les responsables du Centre d'Action Communale sous le nom de Comité d'Aides aux Personnes Agées (CAPA).
En 1989, le service d'Accompagnement, de Soutien et d'Aide à Domicile (ASAD) est créé, il est géré par les administrateurs du CAPA.

Sur la période 1989-2002, ce service connaît un développement considérable. Ce qui poussera les administrateurs à provoquer une assemblée générale extraordinaire pour rendre le service autonome. Ainsi, le 20 juillet 2003, l'ASAD devient autonome avec son propre Conseil d'Administration et son premier Président Jean Baptiste ETCHANDY.

Aujourd'hui, l'ASAD est un acteur incontournable dans le domaine de l'accompagnement et de l'aide à domicile sur le territoire du Piémont Oloronais. Titulaire d'un agrément du Conseil Départemental, l'ASAD intervient sur un vaste territoire couvrant la zone urbaine d'Oloron et des zones rurales plus éloignées des vallées d'Aspe, Barétous et Josbaig.

Le projet de service 2026-2030 sera notre carnet de route pour répondre aux enjeux territoriaux, pour s'organiser et faire face au vieillissement de la population tout en respectant les choix de chacun (intervenant et bénéficiaire) dans le cadre réglementaire du décret n°2024-166.

L'ASAD est sur la voie du changement.

« Le changement est la loi de la vie et ceux qui ne regardent que vers le passé sont certains de manquer l'avenir. » John Fitzgerald KENNEDY

La Présidente
Françoise STIOPHANE

Sommaire

I - PRESENTATION DE LA STRUCTURE 5

1- Histoire et valeurs 5

2- Les statuts 5

3- L'équipe et les professionnels 6

4- Le territoire d'intervention 6

II - LE SERVICE PRESTATAIRE 7

1- Rôle de l'aide à domicile 7

2- Définition du service 7

3- Période d'intervention et conditions de remplacement 7

4- Facturation et paiement des prestations 8

5- Tarification 8

6- Suivi qualité et sécurité de nos intervenant.e.s 9

III - L'AIDE A DOMICILE EN SERVICE MANDATAIRE 10

1- Définition du service 10

2- Période d'intervention et conditions de remplacement 10

3- Que faisons-nous ? 10

4- Qui peut bénéficier de ce service ? 11

5- Comment paierez-vous le service ? 11

6- Tarification & Facturation 11

IV – Les services de confort 12

1- Service d'accompagnement 12

2- La téléassistance - La détection de chute - La détection de fumée 13

3- Service bricolage et jardinage 14

4- Service administratif 14

V – Droits, accompagnement et participation 15

1- Remise d'un devis gratuit 15

2- Expression de la personne accompagnée 15

3- Le projet personnalisé 16

4- Service départemental compétent 16

5- La personne de confiance 16

6- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie 16

7- L'accès à votre dossier et l'utilisation de vos données personnelles 17

8- Vos recours en cas de litiges 17

9- Informations sur la maltraitance 18

ANNEXES 19
Annexe 1 : Charte de Bientraitance interne 19
Annexe 2 : Organigramme du service 19
Annexe 3 : Formulaire de désignation d'une personne de confiance 19
Annexe 4 : Modèle d'attestation relative à l'information sur la personne de confiance 19
Annexe 5 : Charte des droits et des libertés de la personne accueillie 19
Annexe 6 : Liste des personnes qualifiées 19

I - PRESENTATION DE LA STRUCTURE

1- Histoire et valeurs

L'Association de Soutien et d'Assistance à Domicile (ASAD) d'Oloron constitue un acteur essentiel de l'accompagnement et de l'aide à domicile sur le territoire d'Oloron-Sainte-Marie et des vallées environnantes. Son action repose historiquement sur une mission d'intérêt général : contribuer, dans le cadre de nos missions, au maintien à domicile, à la qualité de vie et à l'autonomie des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des personnes fragilisées et de leurs aidants.

Les valeurs qui ont animé les précurseurs à l'origine de l'Association restent essentielles. Quelques mots clefs ont gardé toute leur force. Ceux-ci restent incontournables pour la pérennité de l'œuvre.

- **La solidarité** : toute situation de besoin recensée doit trouver une réponse. Il s'agit d'être attentif, savoir percevoir les dégradations, les carences, qui surviennent quelquefois brutalement. Anticiper si possible ces situations par l'écoute, l'organisation, la discrétion, la recherche d'entraide.

- **Le bénévolat** : des membres du Conseil d'Administration qui ont choisi de consacrer de leur temps et de leur énergie pour aider.

- **Le respect des personnes** : même âgée, même handicapée, physiquement, intellectuellement, on veille à conserver à toute personne l'intégralité de sa dignité humaine. Ne pas admettre que la personne fragilisée s'en remette aux autres mais au contraire l'inciter à continuer à se sentir responsable, à faire ses choix. Faire en sorte que l'aide ne soit pas de l'assistanat, qu'en se sentant respectée et épaulée, la personne âgée se considère encore comme autonome, encore membre de la société.

- **La qualité du service rendu** : grâce aux formations du personnel intervenant, du personnel administratif, à l'investissement des bénévoles du Conseil d'Administration, l'ASAD s'engage dans une démarche continue de qualité.

Dans la continuité de nos valeurs fondatrices, une charte de bientraitance avec les 10 principes fondamentaux a été rédigée par nos personnels en formation. Cette charte, que vous trouverez en annexe 1, sera appliquée dans son esprit.

2- Les statuts

L'ASAD a un statut associatif, loi 1901, avec une Présidente, un Trésorier, une Secrétaire, et des membres, tous bénévoles. Le Conseil d'Administration, composé de 12 membres, se réunit régulièrement pour prendre les décisions relatives à la gestion et au développement de l'Association.

Le Bureau de l'Association est composé de 6 membres dont :

La Présidente : Madame Françoise STIOPHANE

La Secrétaire : Madame Marie Hélène REDONDO

La Trésorière : Madame Dominique GALLICE

En devenant usager de notre Association, vous devenez un de nos adhérents. A ce titre vous pouvez participer bénévolement à la vie de l'Association, cela en assistant à l'Assemblée Générale, en proposant votre aide selon vos compétences.

3- L'équipe et les professionnels

- La direction composée de la directrice et la directrice adjointe,
- Les services administratifs composés de : le responsable des ressources humaines, les agent.e.s d'accueil, l'aide-comptable en charge de la facturation et le responsable technique.
- Les responsables de secteur (RS) : ils sont vos référent.e.s. Ils évaluent vos besoins, assurent la mise en place d'un plan d'aide le plus adapté à votre situation, le mettent à jour à minima une fois par an et vous rendent visite chaque année. Ils réalisent les plannings mensuels et organisent les remplacements si nécessaire.
- Le chargé de suivi santé, sécurité et conditions de travail : il assure le suivi des salarié.e.s intervenant à votre domicile afin d'assurer la qualité des prestations fournies par l'association, dans le respect des normes de sécurité
- Les intervenant.e.s à domicile salariés de l'Association : une équipe d'aides à domicile et/ou auxiliaires de vie formés aux métiers de l'aide à la personne
- Les services de confort : ils sont assurés par des agent.e.s qui interviennent pour vous accompagner dans tous vos déplacements, vos petits travaux de jardinage et/ou bricolage et vos démarches administratives.

Vous trouverez l'organigramme complet de notre structure en annexe 2.

4- Le territoire d'intervention

Notre Association intervient sur les communes suivantes selon 4 secteurs géographiques :

Secteur Sud-Ouest : communes de ASASP-ARROS, BIDOS, EYSUS, GURMENCON, LURBE SAINT CHRISTAU et le Sud-Ouest d'OLORON STE MARIE.

Secteur Sud Est : communes de BUZIET, ESCOU, ESCOUT, HERRERE, OGEU LES BAINS, PRECILHON et Sud est d'OLORON STE MARIE, et le canton de LASSEUBE : communes d'ESTIALESCQ, GOES, LACOMMANDE, LASSEUBE, LASSEUBETAT.

Secteur Nord Est : communes de CARDESSE, ESTOS, LEDEUIX, POEY D'OLORON, SAUCEDE, VERDETS et Nord Est d'OLORON STE MARIE.

Secteur Nord-Ouest : communes d'AGNOS, AREN, ESQUIULE, GERONCE, GEUS D'OLORON, MOUMOUR, ORIN, SAINT GOIN et le Nord-Ouest d'OLORON STE MARIE.

II - LE SERVICE PRESTATAIRE

1- Rôle de l'aide à domicile

Chargé de vous accompagner dans vos besoins quotidiens, le(la) professionnel.le de l'aide à domicile constitue un véritable acteur et un maillon essentiel du maintien à domicile, tant sur le plan physique que matériel, moral et social.

Il s'inscrit dans un travail d'équipe et de collaboration avec l'ensemble des partenaires et assure les tâches suivantes :

- L'aide et l'accompagnement aux actes essentiels de la vie quotidienne : aide à l'hygiène, aide à la prise des repas, aide aux transferts et aux déplacements…
- L'aide aux tâches quotidiennes : l'entretien courant du cadre de vie, l'entretien du linge, la préparation des repas, l'aide aux courses, l'aide administrative
- La compagnie et la stimulation : l'accompagnement en extérieur, les sorties, les activités de loisir.

2- Définition du service

Nous recrutons et vous adressons le personnel qui intervient à votre domicile. Il est salarié de l'Association. Nous sommes son employeur et vous proposons sa prestation dont nous sommes responsables. Le personnel employé est qualifié, il suit des formations et participe à des réunions d'équipe.

3- Période d'intervention et conditions de remplacement

Nous assurons des interventions 365 jours par an, et vous précisons que celles de week-end et des jours fériés sont réservées uniquement à l'aide à la personne.

Une astreinte administrative tenue par les responsables de secteur et/ou la directrice adjointe, en cas d'urgence, est joignable afin de trouver des solutions d'urgence.

Le numéro de l'astreinte est le suivant : 06-28-51-33-46

- Chaque jour de 12 h 00 à 13 h 30 et de 18 h 00 à 20 h 15,
- Le week-end et les jours fériés de 8 h 00 à 20 h 15.

Pour toute autre demande, un message peut être laissé sur le répondeur de l'ASAD.

Le numéro du service est le suivant : 05 59 39 91 09

Changement de planning par l'ASAD

Concernant l'absence des intervenant.e.s, nous assurons leurs remplacements (si souhaité).

Pour les actes essentiels, l'intervention aura lieu sous 2 heures maximum. Voici quelques exemples de ces actes : aide au lever, aide à la toilette (lorsqu'un passage quotidien est nécessaire), aide à la préparation et la prise des repas.

Pour les prestations d'entretien du domicile, selon les disponibilités de l'ASAD et le souhait de la personne accompagnée, le report est fait dans un délai de 4 jours ouvrés maximum.

Changement de planning de la personne accompagnée

Seules les heures servies vous seront facturées, sauf annulation de dernière minute de votre part ne respectant pas les délais contractuels qui est de 48h de prévenance.

4- Facturation et paiement des prestations

Une facture est établie tous les mois, le paiement est possible sur différentes formes qui sont les suivantes :

- Prélèvement émis par nos soins,
- Virement,
- Chèque à l'ordre de l'ASAD,
- Chèque domicile préfinancé (CESU).

Une attestation fiscale annuelle basée sur les factures réellement acquittées, vous sera remise.

5- Tarification

- Tarifs remis systématiquement avec le livret d'accueil, il est révisé chaque année au 1er avril, il fait l'objet d'un affichage au siège de l'ASAD,
- Tout devis, quel que soit le montant, est remis **gratuitement** sur demande.

Le code général des impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt, égale à 50% des dépenses supportées en paiement de prestations réalisées par les organismes en matière de service à la personne. A ce titre les montant versés à notre association agrée pour les services à la personne dont vus bénéficiez ouvrent droit a cet avantage. L'ensemble de vos dépenses de cette nature est retenu dans la limite de 12 000€ par an et par foyer fiscal.

TARIF HORAIRE SELON FINANCEMENT

PRESTATIONS	Tarif du 1er avril 2026 au 31 mars 2027
Heures CD PEC APA-PCH AIDE SOCIALE	**29,92 €**
Heures CD hors PEC nouveaux dossiers	**33,55 €**
Aide et Retour Au Domicile après Hospitalisation	**33,55 €**
Caisse Primaire Assurance Maladie	**32,31 €**
Caisses de Retraite	**32,31 €**
Mutuelle IMA	**32,90 €**
Mutuelle Domiserve	**32,90 €**
Mutuelle Mondiale Assistance	**32,90 €**
Nouveaux taux plein (nouveaux bénéficiaires)	**33,55 €**
JARDINAGE- BRICOLAGE-SECRETARIAT à domicile	**33,55 €**
ACCOMPAGNEMENT de 0 à 30 kms	**33,55 €**
ACCOMPAGNEMENT au-delà de 30 kms application du barème kilométrique en vigueur	**33,55 €**
Taux plein déjà dans l'association application du coefficient de 2%	
Location appartement formation	**20,00 €**

APA : Allocation Personnalisée à l'Autonomie
PCH : Prestation de Compensation du Handicap
CESU préfinancé : Chèque emploi service universel à valeur faciale
ARDH : Allocation Retour à Domicile après Hospitalisation.
Accompagnement courses : 0.38/km

6- Suivi qualité et sécurité de nos intervenant.e.s

Dans le cadre de la démarche qualité de notre service, nous vous consulterons régulièrement par le biais :

- D'enquêtes de satisfaction concernant l'organisation de nos interventions et le fonctionnement de nos services via un mail de notre outil AGEVAL,

- D'entretiens téléphoniques ou physiques concernant la bonne adaptation du plan d'aide à vos besoins. Dans le cadre de la démarche sécurité, ces entretiens permettront de :

    - S'assurer de la conformité du matériel mis à disposition pour nos interventions,
    - Vous conseiller sur les éventuelles aides techniques possibles.

III - L'AIDE A DOMICILE EN SERVICE MANDATAIRE

1- Définition du service

Vous êtes l'employeur de votre aide à domicile, employé.e de maison, assistant.e de vie, garde à domicile ou /et garde de nuit. L'ASAD vous encadre dans cette nouvelle fonction, mais ne se substitue pas à vous.

Vous devez respecter la convention collective du Particulier Employeur. Elle comprend par exemple, le maintien de salaire en cas d'hospitalisation de l'employeur alors même que l'aide financière des organismes financeurs peut être stoppée

2- Période d'intervention et conditions de remplacement

Les périodes et horaires d'interventions sont définis par vous et votre salarié.e, dans le respect de la convention collective du Particulier Employeur.

En cas d'absence de votre salarié, selon vos désirs l'ASAD se charge de rechercher du personnel de remplacement dans la mesure de la disponibilité des intervenant.e.s qui sont déjà salarié.e.s à votre domicile.

Nous ne recherchons pas de nouveaux professionnels, si les personnes déjà en poste ne sont pas disponibles.

Si vous faites appel à un remplaçant en Contrat de travail à Durée Déterminée, cela engendrera une prime de précarité de 10 % du brut.

3- Que faisons-nous ?

Le service se charge des formalités administratives et comptables pour toute personne que vous allez engager :

- Rédaction des contrats de travail,
- Déclaration du particulier employeur auprès de l'Urssaf ; demande d'exonération éventuellement,
- Édition des bulletins de salaire,
- Déclaration des charges sociales trimestrielles auprès de l'Urssaf,
- Gestion des remplacements suivant disponibilités (congés, maladies …) en fonction des personnes déjà en poste et salarié.e.s auprès des personnes accompagnées qui sont leurs employeurs,
- Aide à la procédure de rupture de contrat (modèles de lettre, conseils pour le déroulement de vos entretiens …).

Remarque : Le service ne gère pas le décompte des congés payés. Les droits à congé sont calculés et vérifiés par le particulier employeur.

Concernant le paiement des congés, ils sont prépayés chaque mois à raison de 10% du brut versé ; aussi lorsque le salarié s'absente pour congé il ne reçoit pas de rémunération.

4- Qui peut bénéficier de ce service ?

Toute personne souhaitant le service d'une aide à domicile, employé.e de maison, assistant.e de vie, garde à domicile ou /et garde de nuit.

5- Comment paierez-vous le service ?

Au salarié :

Vous devrez obligatoirement payer le salaire net à votre employé par chèque bancaire chaque mois.

À l'Association :

Vous devrez payer les frais de gestion chaque mois par chèque ou prélèvement.

À l'URSSAF (les charges patronales et salariales) :

Tous les trimestres une somme sera à régler (la déclaration étant faite par notre service).

Les paiements à l'Urssaf peuvent être effectués par prélèvement.

6- Tarification & Facturation

Une facture est établie tous les mois, le paiement est possible sur différentes formes qui sont les suivantes :

- Prélèvement émis par nos soins,
- Virement,
- Chèque à l'ordre de l'ASAD.

La facture est établie selon les tarifs ci-dessous pour l'année 2026, tarif affiché au siège de l'ASAD :

Frais de gestion mensuels :

Ils sont calculés en pourcentage des salaires brut versés à son ou ses salariés.

Nombre d'heures effectuées	Montant par heure (en €)	Montant forfaitaire (en €)
De 1 à 9	4€	
De 10 à 19	3.27€	
De 20 à 29	3.10€	
De 30 à 39		90€
De 40 à 49		100€
De 50 à 59		110€
60 et plus		130€

Frais d'inscription :

Cotisation annuelle : 10 euros

Frais de dossier à l'ouverture : 15 euros

Les tarifs sont révisés chaque année.

IV – Les services de confort

1- Service d'accompagnement

Nous disposons d'un véhicule pouvant accueillir des personnes à mobilité réduite utilisant un fauteuil pour vous accompagner à des courses, à un rendez-vous médical, à un passage à la banque, chez le coiffeur… ou pour une simple visite d'amitié….

Ce service peut vous accompagner dans des déplacements de proximité, mais aussi dans des déplacements plus conséquents que votre besoin soit régulier, temporaire ou ponctuel.

Une personne accompagnante vous amène à la destination de votre choix. Quelques exemples :

- Elle peut vous aider à effectuer vos courses et, à votre retour, elle pourra par exemple vous aider à les ranger.
- Elle reviendra vous chercher au moment convenu si elle vous a déposé…

Facturation et tarifs de ce service

Une facture est établie tous les mois, le paiement est possible sur différentes formes qui sont les suivantes :

- Prélèvement émis par nos soins,
- Virement,
- Chèque à l'ordre de l'ASAD.

La facture est établie selon les tarifs ci-dessous pour l'année 2026, tarif affiché au siège de l'ASAD :

Cotisation annuelle : 10 €

Distance par rapport à Oloron	0 à 30 km parcouru	Au-delà de 30 km parcouru
Tarif de l'heure d'accompagnement	33.55 €	33.55 € + 0.40 cts/km

Les tarifs sont révisés chaque année.

2- La téléassistance - La détection de chute - La détection de fumée

Nous avons un partenariat avec Mondial Assistance et nous pouvons vous installer un système de téléassistance téléphonique permettant de recevoir une aide ou un secours dans les meilleurs délais.

Facturation et tarifs de ce service

Une facture est établie tous les mois, le paiement est possible sur différentes formes qui sont les suivantes :

- Prélèvement émis par nos soins,
- Virement,
- Chèque à l'ordre de l'ASAD.

La facture est établie selon les tarifs ci-dessous pour l'année 2026, tarif affiché au siège de l'ASAD :

- Cotisation annuelle : 10 €
- Frais d'installation : 38 €

Les tarifs sont révisés chaque année.

Téléassistance classique (transmetteur avec émetteur type bracelet ou pendentif) :

Abonnements mensuels

Logement équipé d'une ligne téléphonique fixe : Téléassistance Quiatil

- Personne seule (1 émetteur) : 24.50€/mois
- Couple (2 émetteurs) : 28.81€/mois

Logement non équipé d'une ligne téléphonique fixe : Téléassistance Birdy fonctionnant sur réseau portable :

- Personne seule (1 émetteur) : 31.50€/mois
- Couple (2 émetteurs) : 35.81€/mois

Options possibles (en complément)

Détecteur de chute :

- **Achat du bracelet : 55.00€**
- Abonnement mensuel complémentaire : 5.00€/mois

Détecteur de fumée :

- **Achat du détecteur** (pose à votre charge) : **67.00€**
- Abonnement mensuel complémentaire : 4.50€/mois

Les tarifs sont révisés en fonction des tarifs des fournisseurs des équipements.

3- Service bricolage et jardinage

Loin de nous substituer aux professionnels en la matière, nous pouvons vous proposer de petites prestations de jardinage ou de bricolage à conditions de mettre vos outils à disposition de nos salariés.

Travaux possibles :

- Équipement du logement en barres de maintien et pose de boîtes à clés,
- Changement d'ampoules,
- Changement de bouteille de gaz,
- Nettoyage des poubelles et/ou entretien du composteur,
- Récupération en magasin et montage de meubles en kit,
- Débouchage de canalisations,
- Tonte de moins de 100m² (matériel non fourni),
- Préparation du potager, aide à la plantation et à l'entretien du jardin,
- Déchetterie,
- Ménage de printemps à lister (sous réserve des disponibilités des intervenants).

Facturation et tarifs de ce service

Une facture est établie tous les mois, le paiement est possible sur différentes formes qui sont les suivantes :

- Prélèvement émis par nos soins,
- Virement,
- Chèque à l'ordre de l'ASAD.

La facture est établie selon les tarifs ci-dessous du 1er avril 2026 au 31 mars 2027, tarif affiché au siège de l'ASAD :

Prestations	Tarif du 1er avril 2026 Au 31 mars 2027
Bricolage	33,55 €/heure
Jardinage	33,55 €/heure

Les tarifs sont révisés chaque année.

4- Service administratif

Nous pouvons vous aider dans les démarches administratives, prise de rendez-vous.

Travaux possibles :

- Ouverture des courriers et lecture avec les bénéficiaires,

- Gestion des courriers électroniques,
- Tri et classement des documents.

Facturation et tarifs de ce service

Une facture est établie tous les mois, le paiement est possible sur différentes formes qui sont les suivantes :

- Prélèvement émis par nos soins,
- Virement,
- Chèque à l'ordre de l'ASAD.

La facture est établie selon les tarifs ci-dessous du 1er avril 2026 au 31 mars 2027, tarif affiché au siège de l'ASAD :

Prestations	Tarif du 1er avril 2026 Au 31 mars 2027
Service Administratif	33,55 €/heure

Les tarifs sont révisés chaque année.

V – Droits, accompagnement et participation

1- Remise d'un devis gratuit

Toute personne qui en fait la demande a droit gratuitement à un devis personnalisé.

2- Expression de la personne accompagnée

- La personne accompagnée a le droit d'exprimer sa perception de la qualité du service rendu à travers l'enquête de satisfaction

- La personne accompagnée a le droit de protester, de réclamer, de faire valoir ses droits, de remettre en question les conditions d'intervention de la structure et la qualité du service rendu, les relations avec la structure etc.., par le biais de réclamations orales et écrites.

3- Le projet personnalisé

Le projet personnalisé est un document co-construit avec chaque personne accompagnée. Il permet de définir ses besoins, ses attentes, ses objectifs et les actions mises en place par le Service d'Aide à Domicile.
Il est élaboré lors d'un entretien d'évaluation, puis révisé régulièrement (au minimum une fois par an). La personne accompagnée, sa famille ou son représentant légal y participent pleinement.

Le projet personnalisé garantit un accompagnement adapté, respectueux des droits, et évolutif selon la situation. Il est conservé dans le dossier usager et accessible à la personne sur demande.

4- Service départemental compétent

La Direction Générale de la Solidarité Départementale est l'autorité compétente dont dépend notre service. Elle est accessible à l'adresse suivante :

Hôtel du Département 64 avenue Jean Biray 64058 PAU Cédex.

5- La personne de confiance

La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement a pleinement intégré la notion de personne de confiance au sein du code de l'action sociale et des familles en créant un nouvel article L311-5-1 qui précise que « lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'avait pas déjà fait, une personne de confiance ...»

Ainsi lors de toute prise en charge en établissement social et médico-social, y compris sans hébergement, il est proposé à la personne accueillie, de désigner une personne de confiance : modèle de formulaire de désignation de la personne de confiance (annexe 3) et d'attestation d'information (annexe 4).

6- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie

Il est admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain. L'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles, définit ces principes dans une charte (annexe 5). Elle sera appliquée dans son esprit par l'ASAD.

7- L'accès à votre dossier et l'utilisation de vos données personnelles

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et liberté, vous pouvez consulter votre dossier soit sur place, en vous rendant dans les locaux de l'association, soit par voie électronique. Une copie papier de votre dossier pourra vous être également remise ou envoyée. Les frais d'envoi et de copie sont à votre charge. Un délai peut être nécessaire en fonction des contraintes de notre service.

Le partage d'information est strictement limité aux professionnels intervenant à votre domicile. Seules les informations nécessaires à la coordination et au bon déroulement des interventions seront transmises aux professionnels. Le personnel est soumis à la discrétion professionnelle.

8- Vos recours en cas de litiges

- Les personnes qualifiées

En cas de litige entre vous et l'association, vous pouvez faire appel en vue de faire valoir vos droits, à une personne qualifiée. Cette personne fait partie d'une liste (annexe 6) établie conjointement par le Préfet du Département, le Président du Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques et de l'Agence Régionale de Santé, pour une durée de trois ans.

La personne qualifiée est **nommée** pour aider les personnes accompagnées par un service ou un établissement médico-social du département à **faire valoir leurs droits** et favoriser ainsi leur participation aux décisions les concernant.

La personne qualifiée devra être saisie par courrier qui lui sera adressé à l'adresse indiquée en annexe 6.

- Le Médiateur à la consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

L'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT/MEDCONSO DEV

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : https://www.medconsodev.eu/ou par voie postale à :

MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT

Centre des affaires Stéphanois SAS
3 Rue J. Constant Milleret
42 000 SAINT ETIENNE

9- Informations sur la maltraitance

Pour l'OMS : par maltraitance, on entend « un acte unique ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne un préjudice ou une détresse morale pour la personne qui en est victime »

On distingue plusieurs formes de maltraitance :

- Physique : coups, brûlure, soins brutaux, violences sexuelles…
- Psychologique : violences verbales, intimidation, infantilisation
- Financière : vol, escroquerie, procuration abusive
- Médicale : excès ou privation de médicaments
- Préjudiciable : multiplication de négligences, de gestes singuliers ou répétés ou d'une absence d'actions appropriées

Elle peut être le fait de membres de la famille, du voisinage ou de professionnels, et peut se dérouler à domicile ou en établissement.

Ces actes sont punis par la loi quels que soient leurs auteurs.

Toute personne ayant connaissance ou ayant été témoin de faits de maltraitance envers une personne vulnérable a le devoir d'en faire le signalement quelle que soit la gravité de la situation*. La non-dénonciation d'une situation de maltraitance relève du droit pénal et peut être punie de 3 ans de prison et de 45000 € d'amende (*Code pénal : articles 434-1 à 7, 223-6, et 226-13 à 14).

Nos services sont donc concernés par cette obligation et sont en lien avec les services du Conseil Départemental.

Si vous êtes victime ou témoin vous pouvez signaler le cas de maltraitance :

- Au supérieur hiérarchique du service ou de l'établissement, si la maltraitance est le fait d'un professionnel.
- Par téléphone en contactant la plateforme nationale de signalement des maltraitances envers les adultes vulnérables au 3133, ou au 119 « Allo enfance en danger », qui vous orientera vers les autorités compétentes.
- Au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.

ANNEXES

Annexe 1 : Charte de Bientraitance interne

Annexe 2 : Organigramme du service

Annexe 3 : Formulaire de désignation d'une personne de confiance

Annexe 4 : Modèle d'attestation relative à l'information sur la personne de confiance

Annexe 5 : Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

Annexe 6 : Liste des personnes qualifiées

A titre informatif, avec ce livret, il vous sera remis :

- Le règlement de fonctionnement du service prestataire
- Le modèle de Contrat de prestation (service prestataire) ou le modèle de Contrat de mandat (service mandataire)

ANNEXE 1

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE DE L'ASAD

LES DIX PRINCIPES

1. Repérer et respecter autant que possible les attentes des usagers, leur rythme et leurs habitudes.

2. Optimiser la prise en charge de la personne aidée par une concertation régulière avec la famille.

3. Maintenir un environnement propre, rangé et ordonné et apporter bien-être, sécurité et sécurisation face à leur fragilité et vulnérabilité.

4. Associer la personne aidée autant que possible aux activités quotidiennes dans un souci de maintenir l'autonomie.

5. Maintenir le contact humain au cœur de la relation par le regard, la parole, le toucher…(le regard d'égal à égal, douceur dans le ton et les gestes).

6. Agir avec la personne aidée comme on aimerait que les autres agissent avec nous, ou nos propres parents.

7. Savoir se remettre en cause dans ses propres pratiques et faire de la formation un devoir.

8. Evaluer régulièrement (une fois par an) le degré de satisfaction des usagers et de leur famille.

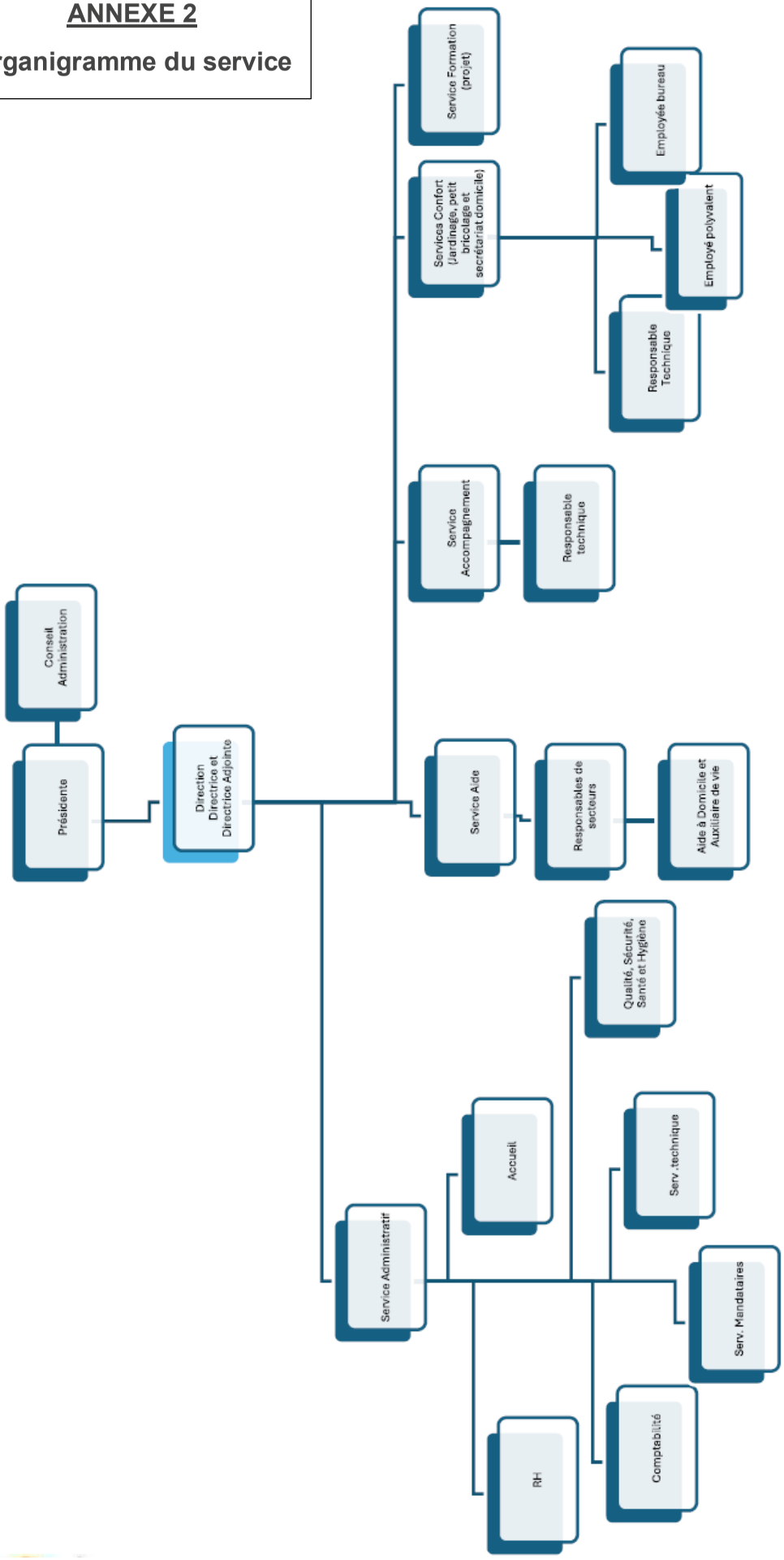
9. Organiser des temps de concertation en interne (responsable de secteur + intervenant.e.s) et associer les familles si besoin.

10. Mettre en place les moyens de communication (classeur de transmission) en vue de favoriser les actions des différents partenaires.

IMP-QUA-04-01

ANNEXE 2

Organigramme du service



ANNEXE 3

Formulaire de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Je soussigné(e)

Nom et prénom : .....

Né(e) le : .....

A : .....

Désigne

Nom et prénom : .....

Né(e) le : .....

Qualité (lien avec la personne) : .....

Adresse : .....

Téléphone fixe : .....

Téléphone portable : .....

E-mail : .....

comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Fait à .....

Le .....

Signature **Co-signature de la personne de confiance**

IMP-QUA-06-01

ANNEXE 4

Modèle d'attestation relative à l'information sur la personne de confiance

Je soussigné(e)

Nom et prénom : .....

Fonctions dans l'établissement : .....

atteste avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à :

Nom et prénom : .....

Né(e) le : .....

A : .....

Fait à .....

Le .....

Signature du directeur ou de son représentant

Co-signature de la personne accompagnée

IMP-QUA-05-01

ANNEXE 5

CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 – Principe de non-discrimination : Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, nul ne peut 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, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté : La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un **accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins**, dans la continuité des interventions.

Article 3 – Droit à l'information : La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à **une information claire, compréhensible et adaptée** sur la prise en charge et l'accompagnement dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits, sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement/du service, ou de la forme de la prise en charge ou d'accompagnement. 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. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue **avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.**

Article 4 – 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 :

- La personne dispose du **libre choix** entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 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 en veillant à sa compréhension ;
- 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'accueil et d'accompagnement** qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression 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 auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 – 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 mesure de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux : La prise en charge ou 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. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé, et du souhait de la personne, la **participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.**

Article 7 – Droit à la protection : Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou 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.

Article 8 – Droit à l'autonomie : Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société sont favorisées, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien : Les **conséquences affectives et sociales** qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être **prises en considération.** Il doit en être tenu compte **dans les objectifs individuels** de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de **fin de vie** doivent faire l'objet de **soins, 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.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie : L'exercice effectif de la totalité des **droits civiques attribués** aux personnes accueillies et des **libertés individuelles** est facilité par l'institution qui prend à cet effet **toutes mesures utiles** dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse : Les **conditions de la pratique religieuse**, y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être **facilitées**, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et 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 ou services.

Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité : Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

IMP-QUA-02-01

ANNEXE 6

ASAD
La qualité de vie à domicile

LES PERSONNES QUALIFIEES

Qui peut faire appel à une personne qualifiée ?

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à **une personne qualifiée** (*article L311-5 du code de l'action sociale et des familles).*

Quand faire appel à une personne qualifiée ?

Les personnes qualifiées peuvent être sollicitées en cas de difficulté ou de désaccord entre l'usager et l'établissement ou le service. Elles assurent un rôle de médiation, informent et aident les usagers à faire valoir leurs droits au sein d'un établissement ou d'un service social ou médico-social. Elles peuvent également solliciter et signaler aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance identifiées.

Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?

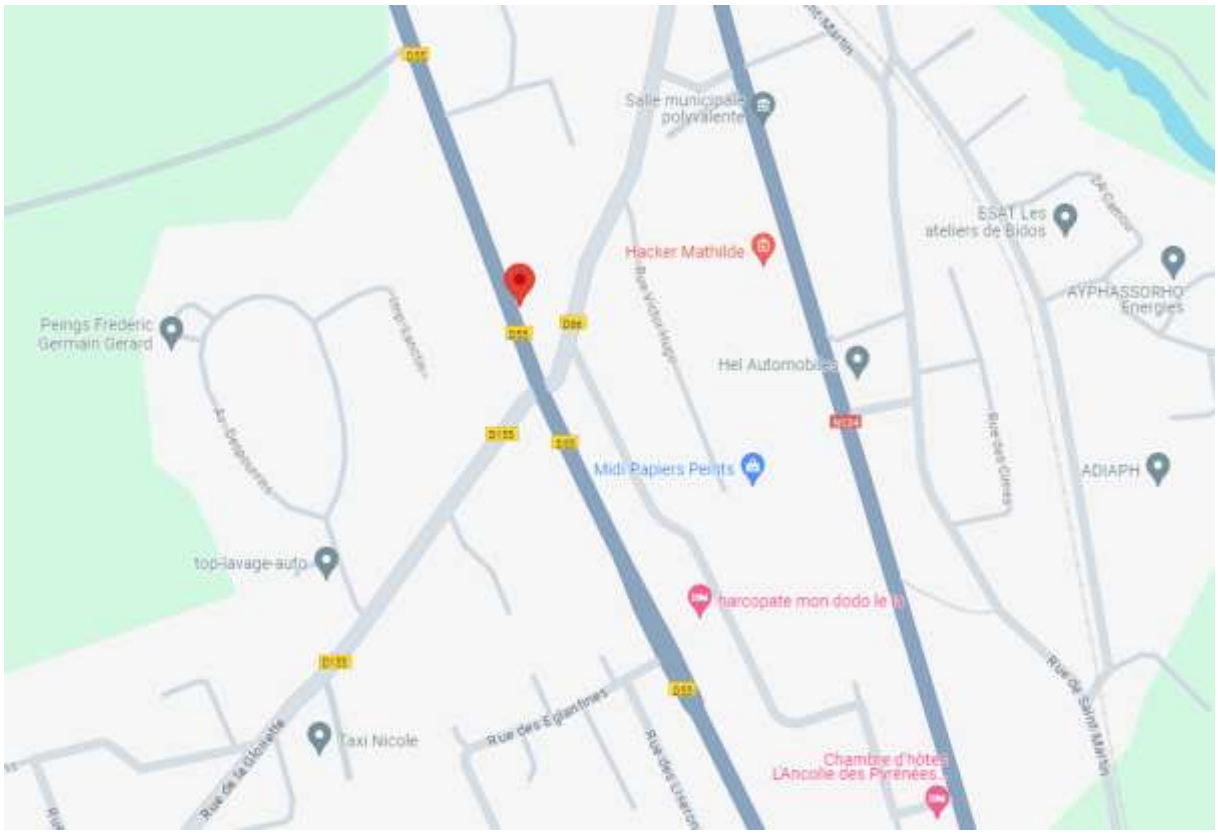
La liste des personnes qualifiées est fixée **pour chaque département** par le préfet de département, le président du conseil départemental et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé compétente. Le demandeur est **libre de choisir la personne qualifiée de son choix** sur la liste départementale.

Ci-joint la liste de ces personnes selon l'arrêté modificatif conjoint en date du 7 juillet 2025 pour les Pyrénées Atlantiques, portant nomination des personnes qualifiées du département auquel, le demandeur d'aide ou son représentant légal peut faire parvenir sa demande :

NOM Prénom	Mail	Téléphone
CREMASCHI Jean Claude	jeanclaudecremaschi@gmail.com	06 79 80 08 57
COURET Jean	jean.couret64@gmail.com	06 45 88 55 07
JEAN Philippe	philippe.jean64046@gmail.com	06 81 10 41 28
MIALOCQ Henri	hmialocq@gmail.com	06 71 23 68 05
POSTAI Marie Dominique	mariedominiquepostai@orange.fr	06 86 85 35 94

IMP-QUA-03-01

Plan d'accès :



Identification générale

Nom complet du service : Association de Soutien et d'Assistance à Domicile (ASAD)

Statut juridique : association loi 1901

Date de création : 1989

Adresse du siège : 29 Av. Georges Messier, 64400 Bidos

Coordonnées :

- 05 59 39 91 09
- https://www.asad-oloron.fr/

Territoire d'intervention : CCHB

Cadre réglementaire

Autorité de tarification : Conseil Départemental 64

Nature du service : SAD aide / SAD mixte (En cours)