

# LIVRET D'ACCUEIL



28, Rue de la Chaume 03110 BROUT-VERNET  
Tél : 04 70 58 20 68  
E-mail : [contact@lamagic.fr](mailto:contact@lamagic.fr)  
Accueil du lundi au vendredi 9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

**Retrouvez plus d'informations sur : [www.lamagic.fr](http://www.lamagic.fr)**

  
Centre Social  
**La M.A.G.I.C**  
Maison d'Animation Globale et d'Initiatives Collectives



# SOMMAIRE

## PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

L'ASSOCIATION .....	2
LES SERVICES ET LES ANIMATIONS DU CENTRE SOCIAL .....	3
ORGANISATION INTERNE DU CENTRE SOCIAL.....	4

## LES SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE

NOS VALEURS, NOS VOLONTES .....	6
COMPARATIF DES SOLUTIONS D'EMPLOI D'UN SALARIE A DOMICILE.....	7
LE SERVICE MANDATAIRE .....	8
LE SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE.....	12

## INFORMATIONS

INFORMATIONS PRATIQUES.....	14
INFORMATIONS DIVERSES.....	15
- Le 3977 .....	15
- Charte des droits et des libertés de la personne accueillie .....	16
- Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante .....	18
La procédure de contact de la personne qualifiée.....	19



# L'ASSOCIATION

**Le centre social « La MAGIC »** est une association à but non lucratif loi 1901 créée en 1962. Ses statuts ont été déposés en sous-préfecture de Vichy le 23 octobre 1962 (parution au Journal Officiel le 6 novembre 1962).

Il est rattaché à la Fédération Départementale des Centres Sociaux de l'Allier qui compte 13 Centres Sociaux répartis sur le département. Il est affilié à la Fédération Nationale des Centres Sociaux, reconnue d'utilité publique.

## OBJET

« L'Association a pour but de promouvoir, créer, gérer toutes activités et services d'ordre sanitaire, social, culturel, éducatif, familial, en faveur de l'ensemble de la population de sa zone d'action géographique. »

## SECTEUR

Le centre social intervient sur les communes de Barberier, Bayet, Brout-Vernet, Chantelle, Chareil-Cintrat, Charroux, Cognat-Lyonne, Deneuille Les Chantelle, Escurolles, Espinasse Vozelle, Etroussat, Fleuriel, Fourilles, Jenzat, Le Mayet D'école, Monteignet Sur Andelot, Saulzet, St Didier La Foret, St Pont, St Remy En Rollat, St Germain De Salles, Taxat-Senat, Ussel D'allier, Vendat.

## ORGANISATION

L'Association est administrée par un **Conseil d'Administration** qui comprend :

- des membres de droit,
- les conseillers généraux de sa zone d'action géographique,
- les maires des 25 communes (ou à défaut leur représentant),
- un représentant de la Mutualité Sociale Agricole,
- des membres élus lors de l'Assemblée Générale de l'Association choisis parmi les adhérents. Ils sont élus pour 6 ans renouvelables par tiers, tous les 2 ans,
- un représentant du personnel,
- un représentant de la Fédération Départementale des Centres Sociaux Ruraux,
- Le directeur du centre social.

Le Conseil d'Administration désigne parmi ses membres **un bureau**.

Ce bureau, élu après le renouvellement des conseillers municipaux, comprend :

- Présidente : METENIER Christiane
- Vice-président : BIDAUD André
- Vice-Président : MAGERAND Patrick
- Vice-Président : CHARGROS Marcel
- Vice-Présidente : SOISSON Joëlle
- Secrétaire : BLANCHET Emilienne
- Trésorière : BARBECOT Catherine

Les décisions relatives à la gestion et au développement de l'association sont prises par le Conseil d'Administration et mises en œuvre par le directeur de la structure.

## L'ASSEMBLEE GENERALE

Elle se tient une fois par an. Les membres adhérents ainsi que les membres de droit y participent. A cette occasion sont présentés le rapport d'activités et financier de l'année écoulée. L'Assemblée Générale fixe la cotisation des adhérents.

# LES SERVICES ET LES ANIMATIONS

Le centre social propose à ses adhérents un panel de services et d'animations à destination de toute la famille :

## ☞ Aide au maintien à domicile des personnes âgées, fragilisées ou handicapées :

- service mandataire
- service portage de repas à domicile.
- Accueil physique et téléphonique : information et orientation vers les services et dispositifs existants : téléalarme, services sociaux, services prestataires d'aide à domicile, SIAD, UTAS du Conseil Départemental, CLIC, ...

## ☞ Animations à destination de toute la famille (tarifs sur demande et à disposition au centre social)

- Voyage annuel à destination des personnes âgées de plus de 60 ans
- Activités annuelles à destination des adultes, des adolescents et des enfants : cours de danse, cours de fitness, cours de pilates, ateliers artistiques, cours de théâtre, ateliers relaxation, initiation aux arts du cirque...
- Activités ponctuelles : culturelles, sportives, artistiques ...
- Mise à disposition des locaux : infirmières libérales, antenne de l'association d'aide à domicile des centres sociaux de l'allier (service prestataire d'aide à domicile et service de soins à domicile), RAM itinérant, club des aînés, conseil général ...
- Intervention dans les écoles primaires : éducation à la santé, à la citoyenneté, aux risques domestiques.
- Intervention dans les bibliothèques municipales : raconte tapis, création de livres, découverte d'illustrateurs, participation au festival du printemps des poètes.
- Spectacles annuels.

Les commissions du conseil d'administration du centre social travaillent régulièrement sur de nouveaux dossiers :

- Vie Associative : elle travaille sur la création d'un Service d'Aide à la Vie Associative afin de soutenir les projets soutenus par les associations ou les habitants du territoire.
- Centre Social et Intercommunalités : elle travaille sur la réforme territoriale et essaie de développer entre le centre social et les intercommunalités.
- Education, jeunesse et citoyenneté : elle travaille sur l'implication citoyenne des jeunes et des adolescents (soutien au CME, projets ados, soutien aux collectifs de jeunes...);
- Economie et solidarité : elle travaille sur le vivre ensemble et apporte des solutions, des alternatives sociales et économiques pour que les habitants vivent mieux sur leur territoire (centrale d'achat, service d'aide à domicile, portage de repas...);
- Famille : elle aborde les notions de prévention, d'information et d'appui aux familles (infos/débats, voyage des aînés, Atelier discut'...).

# ORGANISATION INTERNE DU CENTRE

**PRESIDENT**

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**



**DIRECTEUR**

M. GOBET Pierre



**ACCUEIL  
SECRETARIAT**

Mme BACHMANN Emilie  
Mme COFFINET Florence  
Mme JAFFUEL Christelle

**COMPTABILITE  
PAIE**

Mme COFFINET Florence

**SERVICE MANDATAIRE**

Mme COFFINET Florence  
Mr GOBET Pierre  
Mme BACHMANN Emilie

**SERVICE PORTAGE  
DE REPAS A DOMICILE**

Mme JAFFUEL Christelle  
Mme BACHMANN Emilie

**ANIMATIONS**

Mme MIOLANE Mathilde  
Mme BERQUEZ Céline

**ENTRETIEN**

Mme RAGAIN Agnès  
Mr RIVET Michel

## POUR RAPPEL

- ☞ Le bénéficiaire doit être adhérent de la structure moyennant une cotisation annuelle fixée chaque année par le Conseil d'Administration en Assemblée Générale : 10€ par foyer pour les personnes domiciliées sur le secteur de La Magic, 15€ par foyer pour les personnes domiciliées hors secteur (tarif au 01/01/2018)
- ☞ En cas de difficultés avec la personne qui intervient, prévenir rapidement le service. Pour rappel, les faits de violence et de harcèlement sont punis pénalement par la loi (articles 222-7, 222-9, 222-11, 222-13, 222-14, 222-22, 222-23 du code pénal).
- ☞ Les litiges sont, en l'absence de procédures amiables menées par la personne qualifiée (page 19) visée à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles ou lorsque celles-ci ont échoué, portés devant les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

## PROTECTION DES BIENS ET DES PERSONNES

- ☞ L'intervenant(e) ne doit pas recevoir de gratification, don, legs, et ne pas être en possession d'une procuration, des coordonnées bancaires et carte bancaire du bénéficiaire
- ☞ tout intervenant est tenu au secret professionnel.

## AGREMENT QUALITE

- ☞ Le centre social est agréé par la DDCSPP depuis le 1er janvier 1997 sous le numéro SAP 778997247
- ☞ Il s'est engagé à respecter le cahier des charges prévu au premier alinéa de l'article L.7232-1 et suivant du code du travail.

## DEVIS

- ☞ La Magic remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

## TRAITEMENT AUTOMATISE DES DONNEES

- ☞ Les données concernant les bénéficiaires des services et des animations du centre social peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.  
Les bénéficiaires des services ont le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil des données nominatives les concernant, dans les conditions fixées par la loi précitée.  
Toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification des informations la concernant, en s'adressant au personnel administratif du centre social.

# LES SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE

## NOS VALEURS, NOS VOLONTES

*Notre association œuvre dans le but de préserver l'autonomie et le maintien à domicile des personnes. Il s'agit d'apporter l'aide nécessaire au confort et au bien-être de la personne aidée dans un climat de respect mutuel.*

*Nous établissons une prise en charge cohérente et un accompagnement individualisé. Pour se faire, nous apportons une réponse globale par des services diversifiés. Cette prise en charge est établie dans le respect de la liberté de choix des personnes aidées et de leur dignité d'être humain.*

*Nous nous engageons à ne jamais proposer une offre de services abusive dans un souci d'accès équitable pour tous. Nous restons attentifs à la qualité du service rendu et à la transparence des coûts de la prestation.*

*Nous agissons conformément à la déontologie professionnelle, dans le respect du code du travail, du code de la consommation, de la convention collective, et de la charte des droits et des libertés des personnes aidées. Nous agissons en coordination avec le réseau de l'action sanitaire et sociale : services prestataires d'aide à domicile, SIAD, médecins, infirmières, kinésithérapeutes, assistants sociaux, hôpitaux...*

*Nous assurons un suivi régulier des interventions auprès de chacun de nos bénéficiaires. Nous effectuons une enquête de satisfaction une fois par an. En cas de litige, nous assurons les fonctions de médiation entre les salariés et les familles aidées.*

*Nous apportons un soutien, un espace d'écoute et de discussion aux aidants familiaux, dans la limite de nos compétences et de nos missions. Si nécessaire, nous les dirigeons vers les professionnels habilités à répondre à leur besoin.*

*Nous sommes attentifs aux problèmes de maltraitance et à toute situation pouvant mettre les personnes que nous accompagnons en danger physique ou psychique. Nous nous engageons pour cela à alerter toute autorité compétente.*

## COMPARATIF DES SOLUTIONS D'EMPLOI DE PERSONNEL A DOMICILE

Trois possibilités s'offrent à vous. Le centre social La Magic ne propose que le service mandataire.

	Le mode mandataire (Service proposé par La Magic)	L'emploi direct (uniquement par internet)	Le mode prestataire (service proposé par l'aadcsa par exemple)
La différence	Vous êtes l'employeur de l'aide à domicile		Vous n'êtes pas l'employeur de l'aide à domicile
Les avantages	<p>Le service mandataire se charge de toutes les formalités administratives, sociales et fiscales inhérentes à l'emploi de votre aide à domicile. Il recherche et sélectionne votre personnel mais vous gardez le libre choix de la personne recrutée.</p> <p>Il assure conseils et appuis dans votre fonction d'employeur.</p> <p>Vous définissez avec l'aide à domicile son planning d'intervention.</p> <p>Vous pouvez recruter une personne de votre connaissance.</p>	<p>Le service est gratuit. Le bénéficiaire économise le cout du service mandataire.</p> <p><b>ATTENTION :</b> <i>Le CESU, même s'il facilite certaines démarches (paiement des salaires, établissement de la fiche de paye et paiement des cotisations sociales), ne vous exonère pas de vos autres obligations en tant qu'employeur (rédaction d'un contrat de travail, gestion des congés, formation professionnelle soit plus généralement le respect de la législation du travail ...)</i></p>	<p>Le service assure toutes les obligations et les responsabilités du statut d'employeur.</p> <p>Vous réglez au service les heures effectuées.</p> <p>Le contrat peut être interrompu à tout moment (hospitalisation, absence de la personne aidée).</p> <p>La continuité du service est assurée par le service prestataire.</p>
Les inconvénients	<p>Le service est payant.</p> <p>Vous êtes liés par un contrat de travail avec votre aide à domicile.</p> <p>Si vous êtes absent de votre domicile (hospitalisation par exemple), vous devrez lui maintenir son salaire. Le contrat ne peut être rompu du jour au lendemain, une procédure de licenciement devra être respectée.</p>	<p><b>Vous devez assurer seul l'ensemble des obligations liées au statut d'employeur. Certaines sont complexes comme par exemple le respect de la législation du travail et de la convention collective.</b></p>	<p>Vous n'avez pas le choix de votre aide à domicile.</p> <p>Les interventions à domicile sont planifiées par le service prestataire.</p> <p>Le coût du service peut être important si vous ne bénéficiez pas d'aides financières.</p>



# LE SERVICE MANDATAIRE

**Personne à contacter : Madame COFFINET Florence**

## QU'EST-CE-QU'UN SERVICE MANDATAIRE ?

Il est destiné aux employeurs de personnel à domicile. Dans le cadre de ce service, le centre social vous apporte conseils et soutien administratif dans votre fonction de particulier employeur.

**L'intervenant à domicile est votre salarié.** Vous êtes liés avec ce dernier par un contrat de travail.

*« Attention, dans le cadre du service mandataire, le bénéficiaire du service est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale »*

## BENEFICIAIRES DU SERVICE

Toute personne souhaitant employer du personnel, quelle que soit sa situation et sans critère d'âge, en capacité d'assumer les responsabilités inhérentes au statut d'employeur, peut être bénéficiaire du service.

En fonction de votre état de santé et de vos revenus, vous pouvez bénéficier :

- d'une exonération partielle des cotisations patronales URSSAF.
- d'une aide financière :
  - A.D.P.A (*Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie*) en fonction du plan d'aide établi par l'équipe médico-sociale du Conseil Général,
  - Prestation de Compensation du Handicap,
  - MSA,
  - CRAM...

Sur demande, le centre social peut vous aider à compléter les imprimés de demande d'aide financière ou à contacter les services concernés par l'évaluation.

## L'EVALUATION

Elle se fait à votre domicile par la personne chargée de votre dossier. Ce rendez-vous a plusieurs objectifs :

- évaluer précisément vos besoins
- vous informer sur les modes d'intervention possible (prestataire, mandataire, chèques emploi service)
- définir avec vous un planning d'intervention prévisionnel
- définir le profil de poste de l'intervenant à domicile

Suite à ce rendez-vous, le service mandataire vous proposera un devis gratuit ainsi qu'un contrat de mandat. Après validation du devis et signature du contrat de mandat, vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter, conformément à l'article L.121-25 du code de la consommation, en utilisant le coupon qui se trouve en annexe du contrat de mandat.

## **L'EMPLOYE A DOMICILE EST VOTRE SALARIE.**

Sur votre demande, le service mandataire se charge de vous proposer du personnel qualifié. Toutefois, si vous le désirez, vous pouvez aussi engager une personne de votre connaissance.

Le centre social pourra également rechercher du personnel de remplacement en cas d'absence de votre salarié habituel. Pour les absences prévisibles (conges payés par exemple), nous vous demandons de nous prévenir environ deux mois à l'avance.

Le contrat de travail qui vous lie avec votre salarié employé à domicile est régi par le Code du Travail et la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur du 24 novembre 1999.

En cas de licenciement (départ en maison de retraite par exemple) vous devez prévoir un préavis et payer les indemnités de licenciement. En cas de décès, ces indemnités sont également dues à votre salarié.

Si vous vous absentez (hospitalisation par exemple), un maintien de salaire, calculé sur la base des heures prévues au contrat de travail doit être payé.

## **PRESTATIONS PROPOSEES PAR LE CENTRE SOCIAL**

Le service mandataire, dans le cadre d'une mission d'aide à la fonction d'employeur, effectuera pour le compte du bénéficiaire, les démarches et tâches suivantes :

- ☞ Il recherche, sélectionne et présente des personnes susceptibles d'exercer la fonction. Il informe le bénéficiaire sur les compétences et les qualifications des candidats potentiels.
- ☞ Il propose un contrat de travail établi selon la demande du bénéficiaire,
- ☞ Il constitue le « dossier employeur » auprès de l'URSSAF et de tous les organismes sociaux liés à l'embauche d'un salarié :
- ☞ Immatriculations de l'employeur et du salarié,
- ☞ Demande d'exonération de charges sociales,
- ☞ Il établit les déclarations nominatives trimestrielles de cotisations auprès de l'URSSAF.
- ☞ Il établit les bulletins de paye, selon les indications fournies par l'employeur,
- ☞ Il peut apporter des renseignements quant aux divers avantages sociaux que le bénéficiaire peut obtenir et il peut remplir avec lui les dossiers de demande.
- ☞ Il facilite l'accès à la formation de la ou des personnes embauchées et les informe quant à leur droit au CPF,
- ☞ Il apporte conseils et assistance dans votre fonction d'employeur : organisation du travail du salarié, rupture du contrat de travail, suivi législation du travail ... à l'exclusion de toute fonction hiérarchique ou disciplinaire.

*Important : le Centre Social La Magic ne pourra assumer aucune des tâches et des démarches qui restent de la prérogative exclusive de l'employeur.*

## **LE COUT DE VOTRE EMPLOYEE A DOMICILE VIA LE SERVICE MANDATAIRE**

Suite au rendez-vous d'évaluation, le service mandataire vous proposera un devis gratuit ainsi qu'un contrat de mandat. Après validation du devis et signature du contrat de mandat, vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter, conformément à l'article L.121-25 du code de la consommation, en utilisant le coupon qui se trouve en annexe du contrat de mandat.

Ce que vous devrez payer :

**A votre salarié** : chaque mois, par chèque bancaire, le montant du salaire net indiqué sur le bulletin de paye.

**A l'URSSAF :** chaque trimestre, par prélèvement sur votre compte bancaire, les cotisations sociales patronales et salariales. Le Centre Social s'engage à vous prévenir dans un délai de 15 jours avant chaque prélèvement.

**Au centre social :** chaque trimestre, par prélèvement sur votre compte bancaire, les frais de gestion de votre dossier au centre social, à savoir (tarifs au 01/01/2017) :

- Frais d'ouverture de dossier de 30 €, à payer une seule fois
- Frais de gestion mensuels :
  - Cotisations forfaitaires :
    - Pour les employeurs bénéficiant d'une aide du Conseil Général (APA) ou de la C.R.A.M (P.A.P) : 0,50€ par heure d'intervention (participation mensuelle minimale 8€40 et maximale 30€).
    - Pour les employeurs bénéficiant d'une aide de la MSA : 1,55€ par heure d'intervention, avec une participation minimale de 8€40 par mois,
    - Pour les employeurs ne bénéficiant d'aucune aide : 8€40 par mois.
  - Auxquelles s'ajoute une cotisation par bulletin : 1€ par bulletin de salaire édité.

**La visite médicale :** elle est obligatoire tous les 2 ans et à la charge de l'employeur. Une visite médicale est également prévue à l'embauche, en cas de reprise du travail suite à un arrêt maladie de plus de 30 jours de votre salarié.

**L'adhésion annuelle :** une fois par an, 10€ pour les bénéficiaires domiciliés sur le secteur de la Magic, 15€ pour les autres bénéficiaires (tarifs 2018).

## DEDUCTION FISCALE

Au début de chaque année, le centre social vous remettra une attestation fiscale précisant le montant annuel des sommes versées au titre des services à la personne :

- ☞ Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des sommes effectivement restées à votre charge.

Pour connaître les plafonds et majorations à appliquer, se reporter à la notice de votre déclaration fiscale ou contacter le centre social.

## VOS ENGAGEMENTS

Vous vous engagez :

- ☞ A transmettre à l'association toutes les pièces nécessaires à la réalisation des formalités définies dans les prestations proposées (feuilles de présence dûment remplies et signées pour l'établissement des bulletins de paie...)
- ☞ A signaler les absences du salarié (maladie, congés payés, absences injustifiées, autres...)
- ☞ A avertir le mandataire dans les plus brefs délais de toutes modifications envisagées dans les conditions de travail de votre salarié : changement d'horaires, rémunération, fonction, congés...
- ☞ A ne donner à votre salarié aucune délégation de pouvoir sur vos avoirs, biens ou droits. A n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux, ou de valeur.
- ☞ A respecter les missions du salarié que vous embauchez telles qu'elles sont établies dans le contrat de travail.

## LES DOCUMENTS A FOURNIR

En fonction des imprimés que nous pourrions être amenés à compléter (demande d'immatriculation à l'Urssaf, demande d'APA ...), nous pourrions être amenés à vous demander les documents suivants :

- Copie de votre carte d'identité ou de votre livret famille,

- un certificat médical
- Le dernier avis d'imposition
- Les derniers avis de taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties
- Un RIB
- Les derniers justificatifs de revenus ....

## **EVALUATION ANNUELLE**

Chaque année, le Centre Social Rural prend contact avec vous afin de procéder à l'évaluation annuelle. Celle-ci répond à plusieurs objectifs :

- vérifier que le niveau de service correspond toujours à votre besoin et à votre situation, afin de l'adapter si nécessaire.
- vérifier que vous êtes toujours en capacité d'assurer l'ensemble des fonctions liées à votre statut d'employeur.

A cette occasion, le Centre Social vous invite à remplir un questionnaire de satisfaction que nous vous demandons de compléter et de nous renvoyer dès que possible.

## **LEGISLATION**

La loi prévoit que la personne aidée peut faire appel à un médiateur extérieur pour faire valoir ses droits. Ce médiateur est désigné conjointement par le représentant de l'état dans le département et par le Président du Conseil Général.

# LE SERVICE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Ce service propose la livraison de repas à domicile

**Personne à contacter : Madame JAFFUEL Christelle**

## SECTEUR D'ACTIVITE

Ce service intervient sur les communes de Broût-Vernet, Cognat-Lyonne, Escurrolles, Espinasse Vozelle, Jenzat, Le Mayet d'Ecole, Monteignet sur Andelot, St Didier la Foret, St Germain de Salles, St Pont, St Rémy en Rollat, Vendat.

## LE SERVICE

Le centre social livre vos repas à domicile tous les deux jours :

- ☞ Les lundis : les repas du lundi et du mardi
- ☞ Les mercredis : les repas du mercredi et du jeudi
- ☞ Les vendredis : les repas du vendredi, samedi et dimanche

Ils sont confectionnés par La Boucherie Moderne de Chantelle. Il s'agit de repas froids, livrés dans des barquettes alimentaires qui peuvent être réchauffées au micro-ondes. En fonction de votre état de santé, les repas peuvent être adaptés à votre régime alimentaire : sans sel, diabétique...

Ils se composent d'un potage, d'une entrée, d'un plat complet (viande ou poisson et légumes) d'un laitage et d'un dessert. Un menu vous est proposé chaque semaine. Vous pouvez apporter des modifications aux plats qui ne vous conviennent pas.

## BENEFICIAIRES DU SERVICE

Vous pouvez bénéficier de ce service quelle que soit votre situation et sans critère d'âge.

En fonction de votre état de santé, une aide financière peut vous être accordée :

- A.D.P.A (*Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie*) en fonction du plan d'aide établi par l'équipe médico-sociale du Conseil Général,
- CRAM

## COMMENT BENEFICIER DU SERVICE

En téléphonant au centre social 48h avant la prochaine livraison (04.70.58.20.68).  
Vous pouvez commander un à plusieurs repas par tournée.

## MODALITES DE REGLEMENT

Chaque mois, vous devez régler la facture présentée par le livreur de repas.

Tarif au 1<sup>er</sup> janvier 2018 : 8,60€ le repas.

## **LE ROLE DU SERVICE**

Le personnel du centre social livre les repas.

Le livreur peut déposer l'ensemble des repas dans votre réfrigérateur. Le cas échéant, il peut être amené à vérifier les dates de consommation et jeter les aliments périmés.

## **CE QUE LE SERVICE NE PEUT PAS FAIRE**

Le livreur ne peut pas :

- ☞ Préparer et aider à la prise de vos repas
- ☞ Faire vos courses
- ☞ Effectuer toutes autres tâches qui ne relèvent pas de sa fonction
- ☞ Détenir les clefs de votre domicile.

## **ANNULATION DE COMMANDE**

Les repas commandés peuvent être annulés 48h avant la livraison.

Pour une annulation trop tardive (hospitalisation par exemple), les repas seront facturés. Toutefois, nous pourrions les livrer chez un voisin ou une personne de votre entourage pourra venir les chercher au centre social (merci de nous prévenir la veille de la livraison).

## **ENQUÊTE DE SATISFACTION**

Nous vous demandons de participer à un sondage annuel afin de mieux évaluer votre niveau de satisfaction pour améliorer l'organisation du service.

# INFORMATIONS PRATIQUES

## OUVERTURE DES BUREAUX

DU LUNDI AU VENDREDI

De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

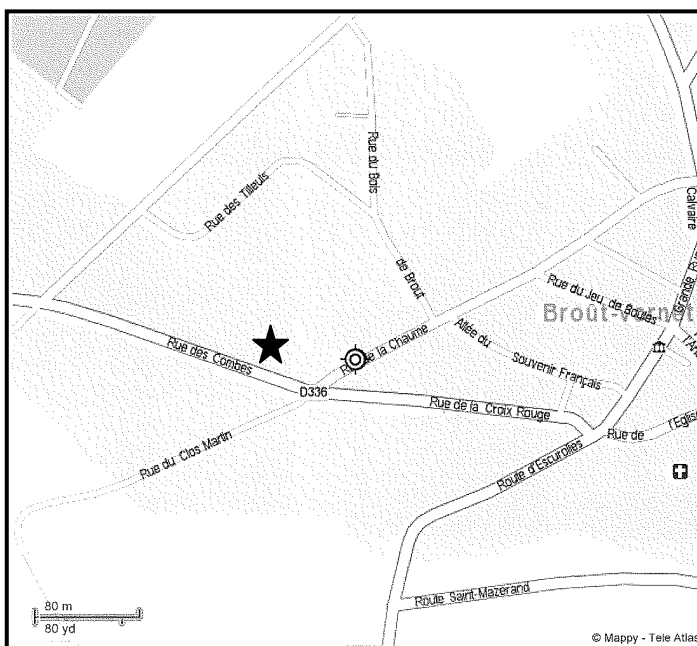
En cas d'urgence, une permanence téléphonique est assurée en dehors de ces horaires.

Pour tout renseignement et prise de rendez-vous, nous vous invitons à téléphoner au Centre Social :

### **CENTRE SOCIAL « LA MAGIC »**

Email : [contact@lagic.fr](mailto:contact@lagic.fr)

Tél 04.70.58.20.68



28, rue de la Chaume  
03110 BROUT-VERNET

# INFORMATIONS DIVERSES

## Le 3977

### Le numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées.

Un numéro national unique et un traitement local des situations

#### Numéro national unique

Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h coût d'un appel local depuis un téléphone fixe

#### Ce numéro est destiné

- ☞ aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitance ;
- ☞ aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ;
- ☞ aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

#### Des professionnels à votre écoute

Vous trouverez écoute spécialisée, soutien, conseils.

#### Un suivi de chaque situation

Si vous le souhaitez, une prise en charge de proximité sera réalisée par les acteurs locaux.

#### La maltraitance

La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes est un phénomène complexe. La notion de maltraitance renvoie une diversité de situations allant de la négligence à la violence. Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes. Quelques exemples de maltraitance :

- ☞ brutalité, sévices ;
- ☞ infantilisation, humiliation ;
- ☞ abus de confiance ;
- ☞ défaut de soins ;
- ☞ privation ou violation de droits.

Chacun d'entre nous peut y être confronté dans son environnement familial, privé ou professionnel. La maltraitance peut exister à domicile ou en établissement. Elle concerne les personnes âgées comme les personnes handicapées. Elle doit être combattue avec détermination pour protéger toutes celles et tous ceux, en situation de fragilité, qui ne peuvent se défendre.



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE ACCUEILLIE

## **Article 1. Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, 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 demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de 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 :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit 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.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous 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'accueil et 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 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 mesures 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 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. A cet égard, les relations avec la société, 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 celle-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. 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.

#### **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 est garanti.

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.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Toute personne âgée, devenue handicapée ou dépendante, est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2 – Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et besoins.

3 - Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4 – Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5 – Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6 – Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7 – Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8 – La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9 – Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10 – Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11 – Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12 – La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13 – Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14 – L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

## **LA PROCEDURE DE CONTACT DE LA PERSONNE QUALIFIEE**

D'après l'arrêté n°1422/2013 qui établit la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles, la personne qualifiée pour l'arrondissement de Vichy est :

***Monsieur Guy Leprat***

Pour la contacter vous devez envoyer un courrier à :

***Hôtel du Département***

***Personnes qualifiées – Pôle ESMS***

***1 avenue Victor Hugo – BP 1669***

***03016 MOULINS CEDEX.***

Dans votre courrier, vous devez préciser les motifs de votre demande.

La personne qualifiée étudie votre dossier et doit vous donner une réponse dans les deux mois après réception de ce courrier.