



Groupe arcade



Livret d'accueil

Siège social : 65 Square Jules Cantini - 13006 Marseille

04.88.699.699



Madame, Monsieur,

Vous avez fait le choix de vous adresser à notre Groupe pour notre expérience et la qualité de nos services aux personnes, ce dont je vous remercie.

Ensemble, nous allons vous accompagner au quotidien pour construire et développer un véritable projet de vie personnalisé ou vous apporter une assistance temporaire à domicile. Nous intervenons de la constitution de votre dossier de prise en charge, à la mise en place et le suivi de nos équipes de terrain.

Le Conseil d'Administration, la Directrice et les 1200 salariés de notre structure vous souhaitent la bienvenue et s'engagent, dès à présent, à vous apporter une assistance, un soutien et un accompagnement adaptés à vos besoins. Vous rejoignez ainsi plus de 3000 usagers qui nous renouvellent leur confiance chaque jour et comme eux, vous allez bénéficier de la qualité de nos services.

Ce livret d'accueil est destiné à vous informer sur les services, les missions et aussi les droits et devoirs réciproques sur lesquels repose notre action d'aide au quotidien. A réception de ce livret, vous seront remis également notre règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie et pour les usagers dépendants un classeur de liaison.

*Ces documents sont destinés à faciliter vos démarches avec l'Association, en vous donnant une vue d'ensemble sur notre organisation et notre éthique de fonctionnement. **Nous vous conseillons de prendre quelques minutes pour lire ces différents documents attentivement et de les conserver précieusement.***

Mon équipe et moi-même restons à votre disposition pour toute précision et à votre écoute pour vous satisfaire.

*Veillez agréer, Madame, Monsieur,
l'expression de mes meilleurs sentiments.*

**La directrice
Cécile DAUPHIN**





S O M M A I R E

1 - PRÉSENTATION DU GROUPE ARCADE	4
2 - POURQUOI CHOISIR LE GROUPE ARCADE ?	5
3 - LE GROUPE ARCADE, UNE PLURALITÉ DE SERVICES POUR UNE VIE PLUS BELLE A DOMICILE	6
4 - COMMENT FINANCER VOS SERVICES D'AIDE A DOMICILE ?	10
4.1. Les aides financières	10
4.2. Le financement direct sans prise en charge	11
5 - NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	12
5.1. Nos valeurs et principes d'intervention	12
5.2. Nos agréments, certifications et prix	13
6 - NOS PARTENAIRES	15
7 - NOTRE FONCTIONNEMENT	16
7.1. Admission, parcours et suivi	16
7.2. La gestion des interventions à domicile	18
7.3. La facturation	19
7.4. Les modes de paiement	19
7.5. Garanties souscrites en matière d'Assurances	20
7.6. Organisation du groupe ARCADE	21
8 - CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS A L'INFORMATION	22
9 - LES FORMES DE PARTICIPATION DES USAGERS	23
10 - ANNEXES	24
ANNEXE 1 - CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	24
ANNEXE 1 bis - CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DEPENDANTE	26
ANNEXE 2 - CHARTE NATIONALE POUR L'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT	27
ANNEXE 3 - HISTORIQUE	28
ANNEXE 4 - NOS AGENCES	30
ANNEXE 5 - NOS TARIFS	35
ANNEXE 6 - L'AVANTAGE FISCAL : LE CRÉDIT D'IMPOT UNIVERSEL	36
ANNEXE 7 - NOTRE ACTION DE LUTTE CONTRE LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE	41
ANNEXE 8 - ACCES EXTRANET	44
ANNEXE 9 – ARCADE ET LES RESEAUX SOCIAUX	46
ANNEXE 10 - LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES	47
ANNEXE 11 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE MANDATAIRE	48
ANNEXE 12 - LES CRITERES D'ADMISSION DE PRISE EN CHARGE EN S.S.I.A.D	52
ANNEXE 13 - TOUS NOS PARTENAIRES	53



1 - PRÉSENTATION DU GROUPE ARCADE

Association de services d'aide à la personne créée en 2001 à Marseille, ARCADE a pour vocation l'aide, l'accompagnement et les soins à domicile de tout public : seniors, personnes en situation de handicap, familles et actifs. ARCADE a pour objectif d'œuvrer pour garantir un accompagnement individualisé et personnalisé.

ARCADE est l'abréviation de : **A**ssociation de **R**echerche et de **C**oordination pour une **A**ide à **D**omicile **E**ssentielle (pour en savoir plus sur ARCADE, voir annexe 3). L'association dispose d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile en mode prestataire et mandataire, d'un service de soins infirmiers à domicile ainsi que de services connexes.

Le groupe Arcade c'est aujourd'hui 4 établissements, une équipe de près de 1200 salariés dans les BDR et une trentaine dans le Var.

Sur les bouches du Rhône, l'association compte 11 agences de proximité et 1 SSIAD :

Siège social Marseille, Agence Marseille centre Est, Agence Marseille Centre Nord, Agence Marseille Nord, Agence Marseille Sud, 2 Agences Aubagne / La Ciotat, Agence Plan-de-Cuques / Allauch, Agence Aix-en-Provence, Agence Martigues, Agence Châteauneuf-les-Martigues.

Dans le Var, avec nos deux filiales : A.A.D Assistance Bien-être située à Draguignan et Aide et Assistance Bien-être A.A.B.E située à Régusse regroupées sous le nom générique de « A.A.B.E Groupe ARCADE », qui nous permettent d'élargir notre territoire d'intervention sur le Var.

NOTRE TERRITOIRE D'INTERVENTION

11 agences ARCADE dans les Bouches du Rhône + 1 S.S.I.A.D
2 agences A.A.B.E groupe ARCADE dans le Var.



2 - POURQUOI CHOISIR LE GROUPE ARCADE ?

Expérience - Qualité - Réactivité - Professionnalisme - Coordination au cœur de nos préoccupations pour vous rendre une vie plus belle à domicile !

- ➔ 20 ans d'expérience professionnelle dans le secteur des services à la personne ;
- ➔ Binôme référent unique (un responsable et un assistant par secteur) ;
- ➔ Etude rapide et gratuite de vos besoins ;
- ➔ Réactivité dans l'organisation des interventions à votre domicile (48h suivant l'urgence) ;
- ➔ Des interventions possibles 24h/24h 7j/7 ;
- ➔ Un accueil physique en agence assuré du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h (privilégier la prise de rdv) ;
- ➔ Un accueil téléphonique assuré du lundi au vendredi de 9h à 17h ;
- ➔ Visite d'évaluation systématique à domicile (public fragilisé) ;
- ➔ Réévaluation régulière de vos besoins et conseils de professionnels ;
- ➔ Personnel qualifié et/ou formé en interne ;
- ➔ Un accompagnement global assuré par une coordination avec tous les services : S.A.A.D PRESTATAIRE - MANDATAIRE/S.S.I.A.D ;
- ➔ Contrôle d'effectivité des interventions (télégestion mobile) et remplacement assuré dans l'heure suivant le degré d'urgence (aide humaine Handéo) ;
- ➔ Continuité des prestations assurée en cas de prévenance (remplacement assuré en cas de congés, maladie, interventions nuit, week-end et jours fériés pour le service prestataire uniquement) ;
- ➔ Classeur de liaison laissé au domicile pour une meilleure coordination ;
- ➔ Contrôles internes réguliers des interventions à domicile ;
- ➔ Liberté d'interrompre les prestations à tout moment ;
- ➔ Organisme habilité à l'avance immédiate du crédit d'impôt (pour les clients sans prise en charge)
- ➔ Astreinte téléphonique en cas d'urgence les soirs, jours fériés et week-end (service assuré dans le 13) ;
- ➔ Vous bénéficiez des innovations dans le secteur des SAP ;
- ➔ La coordination d'intervention et de services avec un réseau de partenaires privilégiés du secteur.



3 - LE GROUPE ARCADE, UNE PLURALITÉ DE SERVICES POUR UNE VIE PLUS BELLE A DOMICILE

Le groupe ARCADE propose une multitude de services d'aide et d'accompagnement à domicile pour tout public : personnes dépendantes (soins palliatifs, personnes trachéotomisées etc.), personnes âgées ou en situation de handicap, actifs, familles en recherche de garde de jeunes enfants, personnes fragilisées ponctuellement (sortie d'hospitalisation).

3.1 - Service d'Aides et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D)



Nous répondons rapidement à toutes demandes formulées de services d'aide à domicile. Nous vous orientons, vous accompagnons dans l'élaboration de votre projet et sa demande de financement.

Nous intervenons avec nos salariés (mode prestataire) ou assistons les démarches administratives (établissement des bulletins de salaires, contrats, calcul des congés payés) des interventions lorsque l'usager est directement employeur de son aide à domicile (mode mandataire).



Entretien du domicile : entretien courant du logement et du linge.



Aide à la vie quotidienne/ Aide humaine : aide et sécurisation de la toilette et de l'habillage, accompagnement aux courses, aide à la préparation de repas, aide administrative.



Aide à la vie sociale : accompagnement extérieur pédestre pour tout type d'activité.



Accompagnement véhiculé : nos véhicules sont équipés et tout confort (climatisation, chauffage...) et adaptés aux personnes à mobilité réduite (TPMR).



Aide aux familles fragilisées : sortie d'hospitalisation tout public.



Soins palliatifs : garde de nuit et de jour, 7j/7, 24h/24 ; mise en œuvre en urgence sous 24h si nécessaire.



Garde d'enfant(s) à domicile de - 3 ans* et de + de 3 ans :

Sortie d'école, accompagnement aux activités extra-scolaire, surveillance et aide aux devoirs, garde à domicile. * *sauf dans le Var*

CONTACT S.A.A.D

04 88 699 699

Choix 1 pour le 13

(puis choix 1 pour le SAAD prestataire ou choix 2 pour le mode mandataire)

Ou Choix 2 pour le 83

du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

En cas d'urgence les soirs après 17h, le week-end et les jours fériés :
astreinte téléphonique assurée (laisser un message) au **06 13 72 87 24**

3.2 - Service de Soins Infirmiers à domicile (S.S.I.A.D)



Le S.S.I.A.D intervient chez les personnes âgées de plus de 60 ans malades ou dépendantes atteintes dans leur autonomie physique et / ou mentale sur prescription médicale. Le S.S.I.A.D permet de :

- Assurer aux personnes âgées malades ou dépendantes les soins infirmiers et d'hygiène générale à leur domicile afin de maintenir ou de retrouver une autonomie dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie ;
- Eviter une hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile ;
- Retarder l'altération de l'état de santé des personnes âgées et leur admission dans un service de soins de longue durée ou l'entrée en structure ;
- Faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation ;
- Accompagner les personnes en fin de vie.

La Direction d'Arcade gère le S.S.I.A.D sous contrôle de l'Agence Régionale de la Santé (ARS) et de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) selon le décret n° 2004-613 du 25/06/2004. Le S.S.I.A.D Arcade est autorisé depuis le 1er juillet 2011 pour une capacité de 20 places situées sur le secteur d'intervention du **1er, 2ème, 3ème, 6ème et 14ème arrondissement de Marseille.**

L'équipe du S.S.I.A.D est composée de :

- **Une infirmière Coordinatrice, responsable de l'organisation et de la coordination des soins. Elle est responsable du service, chargée de :**
 - Assurer le travail administratif et le suivi des prises en charge ;
 - Evaluer les besoins de la personne prise en charge, prononcer son admission dans le service en fonction de la prescription médicale, de sa dépendance, de la participation de l'entourage et des possibilités du service.
 - D'être informée des nouveaux soins infirmiers prescrits par le médecin ;
 - Organiser le travail des soignants et les encadrer
 - Assurer la coordination du service en liaison avec les autres intervenants du domicile
 - Déterminer les horaires et les jours de passage en fonction de l'état de santé du patient, des priorités de soins et des disponibilités du service.
- **Une infirmière diplômée d'Etat qui dispense les soins, les organise et exerce une surveillance de votre état de santé. Elle assure votre accompagnement tout au long de votre prise en charge.** Dans certains cas, il peut être fait appel à votre infirmier(e) libéral(e) après signature d'une convention de partenariat.
- **Aides-soignants(e)s :** les aides-soignants titulaires d'un diplôme professionnel travaillent par délégation et sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice. Ils/Elles dispensent des soins d'hygiène générale de confort dans l'environnement de la personne en visant à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution d'autonomie de la personne. Ils/Elles assurent ces soins dans les dimensions préventives, curatives, éducatives et relationnelles.
Selon les textes qui régissent leur profession, les aides-soignants ne peuvent réaliser les soins suivants : Lavement, ECBU (examen cytot bactériologique urinaire) ; Préparation des médicaments ; Mise de patch de morphinique ; Pansement réalisé par l'infirmière du service ou libérale (si celui-ci est souillé l'aide-soignant(e) appellera l'infirmière qui avisera).
Le rôle de l'aide-soignant(e) est différent du rôle de l'aide à domicile : les aides soignant(e)s n'assurent pas les tâches ménagères, les courses et les repas.
- **Une secrétaire,** qui assure la gestion administrative quotidienne.



CONTACT S.S.I.A.D

04 88 699 699 - Choix 1 puis choix 4 – contact@gmail.com

du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

En cas d'urgence les soirs après 17h, le week-end et les jours fériés :
Astreinte téléphonique assurée (laisser un message) au **06 24 78 49 89**

En cas d'urgence médicale faire le 15.

3.3 - Les Services Connexes



Afin de compléter notre offre de services, d'anticiper et de répondre à toutes vos demandes, le groupe Arcade vous propose de nombreux services connexes.



Aide administrative à la gestion de l'argent de vie : facilitation et sécurisation administrative à la gestion de l'argent de vie, possibilité de transfert sécurisé de l'argent de vie à l'aide à domicile et/ou l'usager.



Travaux de jardinage et enlèvement de déchets : entretien du jardin et des extérieurs (gazon, taille de haie, piscine), débarrassage des végétaux (déchetterie).



Activités de gros travaux ménagers : nettoyage et débarrassage intensifs de logement (lessivage des murs, tapis...), effectués en binôme avec équipement de protection et matériel spécifiques.



Service de petit bricolage et Aide matérielle individualisée : changer une ampoule, poser une tringle à rideaux, petits travaux de peinture, installation de barre d'appui etc.



Installation et mise en place de boîte à clefs sécurisée et de système de téléassistance : boîte à clefs sécurisée à code placée à l'endroit où vous le souhaitez ; évaluation, proposition et installation de système de téléassistance.



Aide et accompagnement à l'entretien des sépultures : accompagnement et/ou aide à l'entretien des sépultures (achat de fleurs, nettoyage...).



Service de coiffure et d'hygiène des cheveux à domicile (Marseille et Aix en Provence et alentours) : réalisée par des coiffeuses diplômées d'état, prestation de soins et d'hygiène des cheveux, coupe, couleur, rasage et soins de la barbe.

CONTACT SERVICES CONNEXES

04 88 699 699 Choix 1 puis choix 3 – contact@arcade.ms
du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

En cas d'urgence les soirs après 17h, le week-end et les jours fériés :
astreinte téléphonique assurée (laisser un message) au **06 13 72 87 24**

3.4 – Coordination de Services



Le Groupe coordonne avec différents partenaires (institutionnels, associatifs, libéraux ou conventionnés) les services suivants :



Une coordination gratuite pour vous aider à faire le bon choix d'un nouveau lieu de vie.

En perte d'autonomie ou en situation d'isolement, votre logement n'est plus adapté à votre situation et vous souhaitez intégrer un établissement adapté à vos nouveaux besoins. Résidence seniors ou maison de retraite ? Comment choisir parmi toutes les offres proposées ?

N'hésitez pas à contacter votre référent de proximité pour plus d'information. Grâce à notre partenariat privilégié avec le Groupe DOMUSVI, nous pouvons vous aider dans vos choix d'orientation et vous permettre un parcours fluide et coordonné.



Téléassistance ou Visio-assistance : ARCADE a établi un partenariat privilégié avec la société TAVIE, spécialiste de la téléassistance connectée. Notre partenaire TAVIE propose une large palette de solutions de téléassistance, adaptées à chaque besoin spécifique et à la configuration des installations électriques, téléphoniques et internet de votre domicile.




Livraison de repas : coordination avec nos partenaires spécialisés dans la livraison de repas (adaptation des menus aux pathologies...)



Service d'opticien mobile : mise en contact avec des opticiens mobiles.


RETROUVEZ LES SERVICES D'ARCADE CHEZ VOUS





groupe arcade

BOUCHES-DU-RHÔNE & VAR


Service Prestataire




Service Mandataire (en cours d'agrément pour le 83)



Services Connexes




Coordination de Services



MARSEILLE

S.S.I.A.D ARCADE Marseille 1, 2, 3, 6, 14ème arrdt.



TARIFS BDR DE NOS SERVICES & TARIFS VAR ou EN ANNEXE 5

4 - COMMENT FINANCER VOS SERVICES D'AIDE À DOMICILE ?



Différents financements sont disponibles, et nous sommes conventionnés avec la quasi-totalité des régimes de prise en charge (Conseil Départemental, CARSAT, Aide Sociale, etc.).

Nos équipes sont à votre disposition pour vous orienter et vous accompagner gratuitement dans l'analyse de vos besoins, l'élaboration et le suivi de votre dossier.

4.1 - Les aides financières

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A)



L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A) s'adresse **aux personnes de 60 ans et plus, en situation de perte d'autonomie, nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie** (aide à la toilette, aide à la préparation de repas, accompagnements pédestres ou véhiculés...).

Toutes personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie vivant à domicile ou dans un établissement spécialisé peuvent bénéficier de l'APA. En fonction du degré d'autonomie et des ressources du bénéficiaire, un plan d'aide est élaboré par une équipe médico-sociale en collaboration avec le bénéficiaire et son entourage.

Lorsque le plafond de l'APA est atteint, un droit au répit pour les aidants d'une personne bénéficiaire de l'APA permet le financement à hauteur de 500€ d'un accueil ou hébergement temporaire (en établissement, accueil familial ou relais à domicile).



La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H)

Prestation de compensation destinée à participer au financement des charges auxquelles les personnes doivent faire face du fait de leur handicap (depuis 2005).

La P.C.H couvre 5 types d'aide :

- 1 - l'aide humaine, y compris celle apportée par les aidants familiaux ; et y compris au titre de l'exercice à la parentalité (01/01/2021)
- 2 - les aides techniques ; y compris au titre de l'exercice à la parentalité (01/01/2021)
- 3 - l'aménagement du logement et du véhicule de la personne handicapée ;
- 4 - des aides spécifiques ou exceptionnelles, comme celles relatives à l'acquisition ou l'entretien de produits liés au handicap ;
- 5 - l'attribution et l'entretien des aides animalières.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie, les mutuelles et les compagnies d'assurance

Si vous avez moins de 60 ans

En cas d'hospitalisation, et suivant vos ressources, vous pouvez faire appel à votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie qui vous octroiera une enveloppe de 30 heures à répartir sur une période donnée.

Quel que soit votre âge

Votre mutuelle et votre compagnie d'assurance peuvent également vous attribuer un certain nombre d'heures si cela est stipulé dans votre contrat. Dans ce cas, vous devez vous rapprocher de l'organisme.

Les caisses de retraite

Pour bénéficier des aides des caisses de retraite, vous devez relever d'un GIR 5 ou 6, (personnes âgées peu ou pas dépendantes), **avoir plus de 60 ans et avoir liquidé vos droits à la retraite**. Le dossier doit être réalisé auprès de votre caisse de retraite principale.

La CARSAT peut allouer une aide courte, sur 3 mois, pour vous aider dans votre retour à domicile après une sortie d'hospitalisation. Cette aide concerne tout ressortissant du régime général (anciens salariés, employés ou cadres), et doit être étudiée avec le service social du lieu d'hospitalisation avant votre sortie d'hospitalisation.

La prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE)



Vous avez un enfant de moins de 6 ans à votre charge, vous avez droit à la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) qui comprend dans le cadre de l'aide à domicile un complément de libre choix du mode de garde : garde à domicile par une association ou entreprise qui emploie des assistant(e)s maternel(le)s ou des gardes à domicile.

Ce complément comprend :

- **une prise en charge partielle de la facturation de la structure d'aide à domicile** pour de la garde d'enfant (minima de 16h de garde mensuelle).

4.2 – Le financement direct sans prise en charge

Si vous ne bénéficiez d'aucune aide au financement, nos prestations sont disponibles en plein tarif, cependant vous pouvez utiliser :

1 - Le CESU préfinancé comme mode de paiement.



2 - Vous pouvez bénéficier du remboursement du Crédit d'impôt à hauteur de 50% des dépenses engagées.

Toute personne faisant appel à une structure d'aide à domicile identifiée et reconnue par l'administration fiscale peut bénéficier d'un crédit d'impôt. Dans ce cas, vous faites l'avance et les services de l'administration fiscale vous reverse 50% de la somme facturée après déclaration. Vous pouvez vous référer à la note d'information en matière fiscale remise avec le devis et ci-jointe en annexe.

En savoir plus sur le crédit d'impôt (voir Annexe 6 p 35)

3 - Vous pouvez bénéficier de l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt à hauteur de 50% des dépenses engagées.

Pour toute facturation directe sans prise en charge (Plein Tarif), vous pouvez choisir de bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt.

Votre facture sera déposée sur le portail de l'Urssaf. En cas de non contestation, l'Urssaf vous prélèvera 50% de la somme due.

En savoir plus sur l'AICI (voir Annexe 6 p 39)

Dans le cadre de l'Association ARCADE pour le département des Bouches-du-Rhône :

Vous devrez par ailleurs vous acquitter d'une cotisation annuelle pour bénéficier de nos services (sauf si vous bénéficiez d'un droit ouvert auprès d'un financeur).

Dans le cadre du S.S.I.A.D ARCADE :

Les interventions sont prises en charge directement et intégralement par l'Assurance maladie (sur ordonnance médicale). Vous n'avez donc pas de frais à avancer.

5 – NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

5.1 – Nos valeurs et principes d'intervention

ARCADE c'est 20 ans d'expérience dans les SAP, de multiples compétences pluridisciplinaires, une équipe solide et formée, à votre service pour vous accompagner chaque jour au plus près de vos besoins.

Placer l'usager au centre du dispositif d'intervention

Partenaire de votre prise en charge à domicile, ARCADE vous apporte une aide adaptée et évaluée à la juste valeur de vos réels besoins afin de vous permettre de profiter d'une vie plus belle à domicile.



Une équipe dirigeante à l'écoute et garante de nos valeurs humaines et de notre éthique

Le groupe Arcade est composé d'organes dirigeants garants de l'éthique et du bon fonctionnement de nos services et d'une équipe administrative réactive et à l'écoute de nos bénéficiaires et salariés.

Un projet associatif construit sur des valeurs humaines fondamentales

Respect de la personne accompagnée, principes de neutralité, de protection, de probité et de non-discrimination. Nous exigeons de nos salariés le respect du secret professionnel, des principes de ponctualité, de décence et de discrétion nécessaires aux interventions à domicile.



ARCADE, une structure qui s'engage :

- **La Charte des droits et libertés de la personne accueillie** et la **Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante** (annexes 1 et 1bis) sont nos guides pour nos interventions au domicile de nos usagers.
- Nous sommes signataires de la **Charte Romain Jacob** (2015) qui a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées,
- **Luttes contre les situations de maltraitance** (voir annexe 7).
ARCADE met tout en œuvre pour s'assurer de la sécurité et intégrité physique et morale de ses usagers. Nos équipes sont sensibilisées dès leur embauche et tout au long de leur parcours professionnel au risque de maltraitance et à la recherche constante de l'instauration d'un cadre bien traitant (voir ci-dessous).
- **Respect des principes du cadre national pour l'accueil du jeune enfant** (voir annexe 2)



Une démarche de Responsabilité Sociale, Sociétale et Environnementale

Sensibilisé depuis sa création aux problématiques de Responsabilité Sociale, Sociétale et Environnementale, ARCADE s'est engagé dans l'action collective "**Qualité de services, qualité d'emplois et qualité de vie**", menée par le Pôle Services à la Personne, le Cabinet MQS et le Cabinet INSPIRE. Cette action collective a permis la réalisation et l'édition d'un guide spécifique aux SAP, dans lequel apparaît les engagements et projets RSE définis au sein du Groupe. Guide disponible en agence.

La Formation au cœur de notre politique RH

Engagés dans une politique de formation continue, nous garantissons un parcours de formation approprié et une évolution professionnelle à chacun de nos salariés. Nos équipes sont ainsi en mesure d'assurer leurs interventions et leurs accompagnements avec professionnalisme, enthousiasme et investissement.



AUXILIA Formation, organisme de formation aux métiers d'aide et de soins à Marseille, est constitué d'une équipe de formateurs expérimentés issus du secteur sanitaire et social et des services à la personne.

AUXILIA Formation s'implique dans l'acquisition et la maîtrise des connaissances et des compétences permettant aux intervenants à domicile et professionnels du secteur médico-social d'assurer des prestations de qualité. Ces formations concernent les salariés du groupe ARCADE du service Prestataire ainsi que les intervenants à domicile salariés du particulier employeur (service Mandataire).

Formations sécurisantes :

- Gestes et postures,
- Prévention des risques professionnels

Formations en vue du développement des compétences et savoirs :

- Formation à la prise en charge des publics âgés, handicapés et fragiles : aide à la toilette, change de couches, aide à la mobilité, stimulation, formation Connaissance de la personne en situation de Handicap, sur les démences séniles.
- Formation aux aspirations endo-trachéales et à l'accompagnement soins palliatifs : ARCADE travaille en partenariat avec le réseau SLA et les IFSI pour la prise en charge à domicile des personnes trachéotomisées. Notre personnel a reçu la formation aux aspirations endo-trachéales. ARCADE est donc en mesure d'intervenir de manière sécurisée et professionnelle pour soulager les familles et assurer la surveillance des usagers 24h/24h si nécessaire.
- Formation à la bientraitance.
- Formation aux techniques d'entretien du domicile, d'entretien du linge et de la préparation des repas.
- Formations régulières « Sécurité Prévention Routière » et « Gestes et Postures » de nos accompagnateurs véhiculés.
- Habilitation électrique de nos agents polyvalents.



L'accompagnement et le suivi des intervenants

Accompagnement des équipes par des psychologues cliniciennes : Nos équipes sont accompagnées régulièrement dans le cadre de groupes d'analyse des pratiques professionnelles. Ces mesures ont le double objectif de sécuriser les interventions aux domiciles où interviennent nos équipes et d'améliorer la qualité de nos prestations.

5.2 – Nos agréments - Certifications & Prix

Association ARCADE Assurances Services

Agrément simple et agrément qualité délivrés par la préfecture des Bouches-du-Rhône.

Autorisation des services du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône pour les activités pratiquées auprès des publics les plus fragiles (personnes âgées, handicapées, petite enfance) sur les zones d'intervention de Marseille, Aubagne (Cassis, La Ciotat et environs), Communauté du pays d'Aix et environs, Châteauneuf les Martigues, Martigues et Côte bleue.

A.A.B.E groupe ARCADE :

A.A.D Assistance Bien-être (Draguignan) - **Aide et Assistance Bien-être A.A.B.E** (Régusse).

Autorisation de fonctionnement et de l'habilitation à l'aide sociale, délivrées par le Conseil Départemental 83. Demande d'agrément en cours (2022) afin de proposer les services de l'Etablissement Mandataire aux particuliers employeurs Varois, l'accompagnement des mineurs en situation de handicap et la garde d'enfant de moins de 3 ans.



Certification Cap'Handéo – Depuis 2011

Dans le cadre de notre engagement en faveur du public en situation de handicap, dès 2011 nous avons adapté notre fonctionnement au référentiel posé par le 1er label national dédié au Handicap : Cap'Handéo.

Ce premier label a permis d'accroître la visibilité des dispositifs d'aide pour les personnes en situation de handicap et de garantir aux personnes en situation de handicap des services de qualité, une prise en charge adaptée et la mise à disposition de professionnels formés aux spécificités du handicap.

ARCADE a obtenu sa première **labellisation Cap'Handéo en décembre 2011 (renouvellement 2015), devenu par la suite en 2018, la Certification Cap'Handéo**. Nous nous sommes engagés à respecter et appliquer l'élargissement des nouvelles mesures auprès des publics les plus fragilisés : usagers en situation de handicap, les bénéficiaires de l'APA et de l'Aide sociale. Toutes nos agences ont obtenu la certification en 2018, et le renouvellement en 2022.

Pourquoi avoir choisi Cap'Handéo ?

- ➔ **Les labels et certification Cap'Handéo accélèrent le rayonnement de nouveaux standards qui garantissent la qualité des prestations sur les services à la personne et à l'enfance, l'accompagnement à la mobilité et les aides techniques.**
- ➔ **Les services labellisés et certifiés Cap'Handéo appliquent l'ensemble des exigences de services incontournables des référentiels Cap'Handéo pour les personnes en situation de handicap et personnes âgées.**
- ➔ **Handéo attribue la certification Cap'Handéo après avoir vérifié sur place que le service réponde aux attentes et aux besoins des personnes.**
- ➔ **Handéo effectue des contrôles réguliers, des appels mystères... pour assurer une qualité d'un service pérenne.**

www.handeo.fr

14 Rue de la Tombe Issoire, 75014 Paris
01 43 12 19 29 - contact@handeo.fr



Label Empl'itude depuis 2008 (2011 - 2014 - 2017 - 2020)

ARCADE a reçu le label Empl'itude le 18 décembre 2008 qui fait référence à l'accord AFNOR AC X50-782 « Engagements des entreprises de l'agglomération Marseillaise : Actions en faveur de l'insertion professionnelle ». Ce label témoigne de nos bonnes pratiques en matière d'insertion professionnelle, d'accompagnement de nos salariés vers une employabilité durable, par le biais de la formation, du tutorat, et d'entretiens professionnels et de principe de non-discrimination.

Notre démarche s'inscrit sur le long terme puisque l'Association a reçu le renouvellement des labellisations en 2011, 2014, 2017 et 2020 avec la note de 10.71/12.

Trophée de l'Emploi - 2005 - 2013

Le Trophée de l'Emploi récompense notre développement de l'emploi dans le secteur des SAP.

Prix de la Politique de la Diversité décerné par la Charte de la Diversité - 2014

Ce prix témoigne de nos actions les plus innovantes et performantes en matière de management de la diversité et de la lutte contre les discriminations. Dès son origine, ARCADE s'est appuyée sur des partenariats institutionnels d'aide à l'emploi et à l'insertion professionnelle (Pôle Emploi, PLIE, Mission Locale...). Notre association fut la première structure du département 13, signataire du Contrat « emploi d'Avenir » en présence du Ministre Marie-Arlette Carloti.



6 – NOS PARTENAIRES

→ **PÔLE SERVICES A LA PERSONNE**

ARCADE est un partenaire très engagé du **Pôle Services à la Personne** (labellisé PRIDES) qui œuvre pour l'animation et le développement du secteur. Notre ancien Directeur Général Patrick AGATI a présidé cette structure associative jusqu'en 2022.



Le Pôle Services à la Personne Provence-Alpes-Côte d'Azur est un cluster unique en France, qui rassemble les organisations sanitaires, sociales, médico-sociales et de services à la personne autour de la construction d'un parcours de soins et de services aux domiciles, dans une logique de coopération et de coordination des acteurs. Le Pôle vise à **favoriser la croissance et l'innovation des organisations**, à créer et consolider l'emploi tout en améliorant le service rendu à l'écosystème régional et à ses membres.

→ **Depuis Décembre 2021, Le groupe DOMUSVI acquiert le groupe MEDEOS.**

ARCADE collabore aujourd'hui avec le Groupe DomusVi, afin d'apporter aux usagers, à leurs familles et aux professionnels du secteur, une réponse sécurisée et coordonnée dans l'accompagnement, le soin et le maintien de la personne dans un lieu de vie choisi, et non plus subi. Notre partenariat s'étend également dans le cadre des mutualisations de moyens humains (partage de cv et personnels) et de matériels (partage de locaux, centre de formation...).



→ **Le groupe MEDEOS de 2019 à 2021**

En janvier 2019, ARCADE et le Groupe MEDEOS se rapprochent dans le but de mieux répondre aux besoins des usagers et de leurs familles : Ce rapprochement se formalise par la proposition d'une politique d'accompagnement personnalisé de la Personne Âgée et /ou fragilisée via une prise en charge individualisée dans des cadres de vie agréables et adaptés.



→ **AUXILIA FORMATION, notre partenaire Formation**

Organisme de formation aux métiers d'aide et de soins à Marseille. Constitué d'une équipe de formateurs expérimentés issus du secteur sanitaire et social et des services à la personne, AUXILIA Formation s'implique dans l'acquisition et la maîtrise des connaissances et des compétences permettant aux intervenants à domicile et professionnels du secteur médico-social d'assurer des prestations de qualité.

Ces formations concernent les salariés du groupe ARCADE du service Prestataire ainsi que les intervenants à domicile salariés du particulier employeur (service Mandataire).

→ **Coordination dans le cadre des prestations fournies aux personnes en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie**

Dans le cadre de la mise en place et le suivi de vos interventions, et afin que celles-ci soient cohérentes, nous vous invitons à nous informer de l'intervention d'autres acteurs intervenants dans votre domicile : IDE, SSIAD, SAMSAH, SAVS, Kinésithérapeute, autre structure d'aide à domicile, CCAS, Pôle Info Senior, Assistant(e) social, médecin généraliste et/ou spécialiste....



La coordination de vos prestations nécessite un partage d'informations qui pourra se traduire par la mise en place de support de liaison, de réunions de coordination, d'échanges téléphoniques ou écrits (notamment dans le cadre du DMP). Celle-ci pourra également nécessiter l'introduction d'un relais d'intervention si nous ne sommes pas en mesure de répondre quantitativement ou qualitativement à votre demande (exemple : souhaits supplémentaires d'horaires ou de jour, de volumes de prise en charge, prestations non fournies par ARCADE ...).

Dans le cadre d'un relais pour des prestations d'aide à domicile, nous pourrions vous proposer des services certifiés ou labellisés Cap'Handéo ou tout autre service compétent dans le cadre de la prise en charge des publics fragilisés.

Toutes les mesures prises dans le cadre de la coordination de vos interventions sont soumises à votre consentement.

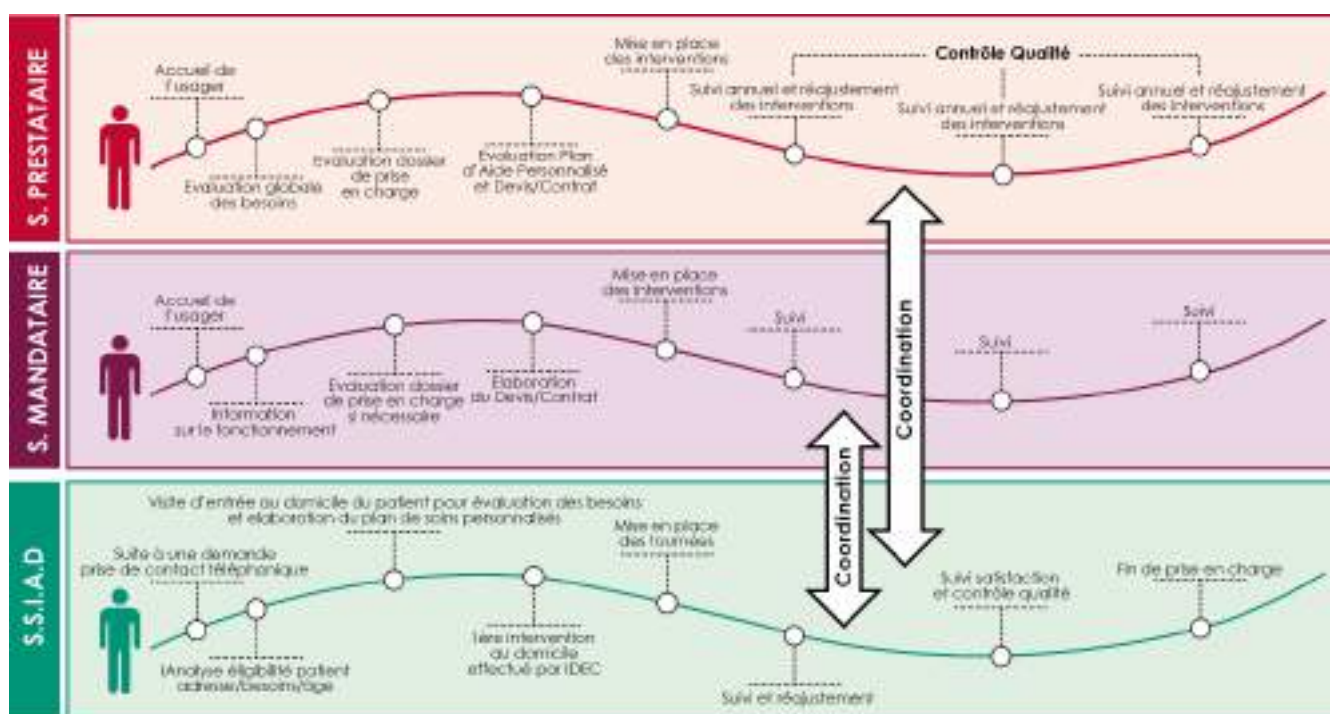
(voir partie **CONFIDENTIALITE ET ACCES A L'INFORMATION p.23**).

→ **Retrouvez tous nos autres partenaires en Annexe 12 page 53**

7 – NOTRE FONCTIONNEMENT

7.1 – Admission, parcours & suivi

Pour votre admission, et afin d'établir votre dossier de demande de prise en charge financière (APA, PCH, Aide sociale, Caisse de retraite, sortie d'hospitalisation, etc.), une liste de pièces administratives est demandée. Nous vous accompagnons gratuitement dans l'analyse de votre situation et de vos besoins.



Étape 1 : Accueil de l'utilisateur

Suite à votre demande d'intervention sociale, un responsable de secteur du groupe viendra à votre domicile afin d'évaluer vos besoins et votre environnement : visite d'évaluation.

Lors de cet entretien, vous et vos aidants serez invités à émettre vos souhaits concernant les jours et les horaires d'interventions ainsi que les tâches et missions demandées à l'aide à domicile. Les besoins et choix ainsi exprimés seront retranscrits dans le devis et le contrat avant le commencement d'exécution des interventions.

Étape 2 : Élaboration du devis et du contrat

Toutes nos prestations s'accompagnent de l'élaboration d'un devis personnalisé pour les prestations mensuelles d'un montant supérieur à 100€ (ou sur demande lorsque le montant est inférieur) présentant les services et prestations souhaités. Après acceptation de celui-ci vous recevrez un contrat à durée indéterminée (sauf demande explicite par le client) suivant les conditions énoncées par notre règlement de fonctionnement.

Si vous bénéficiez d'un accord de prise en charge d'un organisme, dès réception de celui-ci, nous vous transmettrons directement le devis et le contrat correspondant. Un contrat vous sera remis au plus tard dans les 8 jours suivant l'admission et devra être signé dans le mois, vous laissant un minima de 15 jours de délai légal de réflexion.

La prise en charge notifiée par une caisse de retraite ou un organisme est prévue pour une durée limitée. Son renouvellement est soumis à la transmission de documents indispensables à l'étude de vos droits. Tout retard dans l'envoi des documents réclamés peut entraîner la rupture ou le refus de l'accord de prise en charge de l'organisme, et de ce fait si vous maintenez vos interventions, celles-ci seront facturées à taux plein.

Toute modification importante (tarif, nombres d'heures) des termes du contrat initialement conclu fera l'objet d'un nouveau contrat. La prise en compte de ces modifications ne sera effective qu'après réception par nos services du contrat signé par vos soins précédé de la notification communiquée par la caisse de retraite ou l'organisme payeur s'il y a lieu.

Etape 3 : Démarrage des interventions

Le démarrage des interventions se fait à réception de l'accord de prise en charge ou du devis et contrat signé par l'utilisateur. Toutefois, pour répondre à certaines conditions d'urgence, le service pourra intervenir dans un délai de 24 heures. Dans certains cas particuliers, une présentation préalable du personnel pourra être envisagée.

Etape 3 : Spécificité de la prise en charge par le SSIAD

Notre association et le SSIAD interviennent 7jours/7, 365 jours par an.

Horaires d'intervention des soignants :

7h30 à 12h30 pour le matin - 16h30 à 19h00 pour le soir

L'infirmière coordinatrice détermine le nombre de passages de l'aide-soignant(e), selon les besoins et les disponibilités du service.

Les horaires d'intervention peuvent changer selon les mouvements internes du service (Entrées – Sorties) et situation géographique. Toute modification de plus d'une heure sera signalée. Aucun horaire d'intervention des soignants n'est définitivement acquis.

Les passages lors des week-ends et fériés sont réservés en priorité aux personnes les plus isolées et les plus dépendantes, et les soins se limitent à l'essentiel.

Le service n'est pas à l'abri d'événements imprévus contrariant son fonctionnement quotidien (panne de voiture, accident, intempéries, urgence, grève...) Par conséquent, des changements d'horaires inopinés peuvent intervenir, voir absence de passage dans certains cas. Le service s'engage à informer la personne aidée.

Une hospitalisation ou un départ prévu pour plusieurs jours doit être signalé le plus rapidement possible.

Le Matériel

Tel que défini dans la partie III du règlement de fonctionnement, la famille mettra à la disposition des soignants le linge et tous les produits nécessaires aux soins d'hygiène. Les interventions sont possibles dans la mesure où la sécurité du patient et du soignant est respectée. Pour cela, la personne ou la famille s'engage à retirer les objets gênants, voire dangereux (meuble, tapis...) et à mettre à disposition de l'équipe soignante le matériel médical nécessaire, jugé utile par l'infirmière coordinatrice (lève malade, fauteuil, lit médicalisé ...).

Le matériel, selon les cas, s'achète ou se loue dans une pharmacie ou un fournisseur médical.

Etape 4 : Suivi annuel

- Visites à domicile
- Réévaluation
- Questionnaires de satisfaction

Etape 5 : Fin de la prise en charge

Votre prise en charge pourra prendre fin à tout moment suivant les conditions fixées à l'Article 3 du Règlement de fonctionnement.

Pour rappel, vous (ou votre représentant) devez veiller à prévenir immédiatement nos services en cas de suspension temporaire ou d'arrêt définitif par tous moyens (physique, téléphone, télécopie ou courriel).

Etape 5 : Dispositions spécifiques sur la fin de la prise en charge du SSIAD

À tout moment, la prise en charge peut être interrompue soit par le service, la famille, le médecin traitant, le contrôle médical si les conditions de sécurité ne sont pas assurées ou si l'état du patient dépasse les possibilités de prise en charge.

Le service peut mettre fin à une prise en charge s'il évalue que les conditions minimales d'hygiène, de sécurité ou de confort n'ont pas été mises en œuvre, malgré les conseils, les informations donnés par l'équipe du SSIAD.

Quelques situations précises limitent l'intervention du SSIAD (amélioration de l'état de santé et relais par une aide à domicile ou impossibilité d'assurer la continuité des soins et orientation vers des structures d'hébergement) :

- Un état pathologique requérant un plateau technique plus important
- Une très grande solitude, génératrice d'angoisse permanente et qui amène à envisager le placement en institution d'hébergement.
- Le développement d'un état de confusion ou de démence surtout s'il est accompagné d'une tendance à la fugue et d'une désorientation temporo-spatiale importante constitue souvent une situation limite surtout si la personne est seule.
- Un refus de la part de la personne ou de la famille de mettre en place les moyens d'accès ou matériel médical nécessaires à l'accomplissement des soins dans des conditions de confort et surtout de sécurité pour le patient et le personnel soignant.
- Un refus de participation de l'entourage au maintien à domicile.
- Un non-respect vis-à-vis du personnel.

7.2 – Gestion des interventions à domicile

Les modes d'intervention

Deux modes d'intervention pour le service d'aide et d'accompagnement à domicile (hors SSIAD) :

- **Le mode prestataire** : le personnel est employé par l'Association. La gestion des interventions est simplifiée : vous n'assumez pas la responsabilité de l'employeur.
- **Le mode mandataire** : le personnel est choisi par vous et nous en assurons la gestion pour votre compte. Vous assumez la responsabilité d'employeur.
Service actuellement réservé au département des Bouches-du-Rhône (voir annexe 10).

Le contrôle de l'effectivité des interventions

- La durée minimale obligatoire d'une intervention est de deux heures de prestation par intervention.
- ARCADE a mis en place la télégestion mobile, afin de renforcer le contrôle de l'effectivité des interventions à votre domicile. La télégestion mobile fonctionne grâce à la rencontre d'une carte pré-encodée installée chez vous et du téléphone mobile professionnel de votre intervenant. Ce système rapide permet d'authentifier le passage de l'intervenant à votre domicile lorsque celui-ci passera son téléphone sur cette carte à l'arrivée et au départ de son intervention. Le temps de mission sera ainsi remonté à notre bureau qui pourra alors directement établir la facturation et la paie des salariés.

Accéder à son planning

Vous souhaitez accéder rapidement à votre planning, vos factures et paiements et aux actualités du groupe ARCADE ? Grâce à votre **accès personnel EXTRANET** vous pourrez accéder à tout moment à votre dossier numérisé depuis votre smartphone, tablette ou ordinateur.

A votre admission, et sur vos factures, votre identifiant et mot de passe vous seront donnés (voir annexe 8).

Connectez-vous à www.arcade.ms ou sur 83.arcade.ms en haut à droite « Mon espace », et inscrivez votre identifiant et votre mot de passe.

7.3 – La facturation

Il existe deux types de facturation :

1 / La facturation aux organismes

Elle est établie suivant les directives, les tarifs, les conventions signées avec les organismes. Elle correspond à l'utilisation effective et réelle de nos prestations dans les limites de l'accord de prise en charge. Elle est adressée mensuellement, trimestriellement ou à la fin de la notification.

2 / Votre participation

La facture est établie sur la base des prestations accomplies pendant le mois écoulé si vous justifiez d'un service payant de notre association. Elle vous est adressée personnellement ou à votre représentant mensuellement, entre le 15 et le 20 du mois suivant, et vous devez vous en acquitter tous les 20 du mois.

Le Groupe ARCADE fournit à tous ses clients s'étant acquittés de la totalité de leur participation financière durant l'exercice écoulé, d'une attestation récapitulant la somme des **factures payées**, adressée avant le 30 avril de l'année suivante (via votre accès Medisysnet ou par email – voir annexe 8). Ces sommes ouvrent droit au crédit d'impôts à hauteur de 50 % de la dépense engagée suivant un plafond fixé chaque année par l'administration fiscale.

A charge pour vous de faire figurer ce montant dans la colonne « emploi d'un salarié à domicile » et de joindre cette attestation à votre déclaration fiscale et de garder un double en cas de contrôle.

7.4 – Les modes de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- **Le CESU :** il s'agit d'une offre proposée aux particuliers pour leur faciliter l'accès à l'ensemble des services à la personne.
- **Le CESU PREFINANCE :** Le CESU préfinancé est un titre de paiement à montant prédéfini. Il est financé en tout ou partie par une entreprise, un comité d'entreprise, une mutuelle, une caisse de retraite, une collectivité territoriale... Il sert à rémunérer un salarié à domicile, une assistante maternelle agréée, un prestataire de service ou une structure d'accueil (crèche, halte-garderie, ...). En cas d'emploi d'un salarié à domicile, le particulier doit déclarer sa rémunération sur Internet (www.cesu.urssaf.fr) ou au moyen du volet social CESU.
- **Le Prélèvement bancaire.**
- **Le Chèque** (- 50€ mensuel).
- **Via la plateforme de l'URSSAF** pour les clients en plein tarif, inscrits à leur demande, dans le cadre de l'avance immédiate du crédit d'impôt.

Aucun règlement en espèces n'est accepté.

7.5 – Garanties souscrites en matière d'Assurances

Le Groupe ARCADE a souscrit à plusieurs contrats d'Assurance, couvrant à la fois l'exercice de ses différentes activités dans le cadre de sa responsabilité civile, ses locaux, son parc automobile destiné aux transports de ses usagers (service mobilité) et l'ensemble du personnel intervenant à domicile :

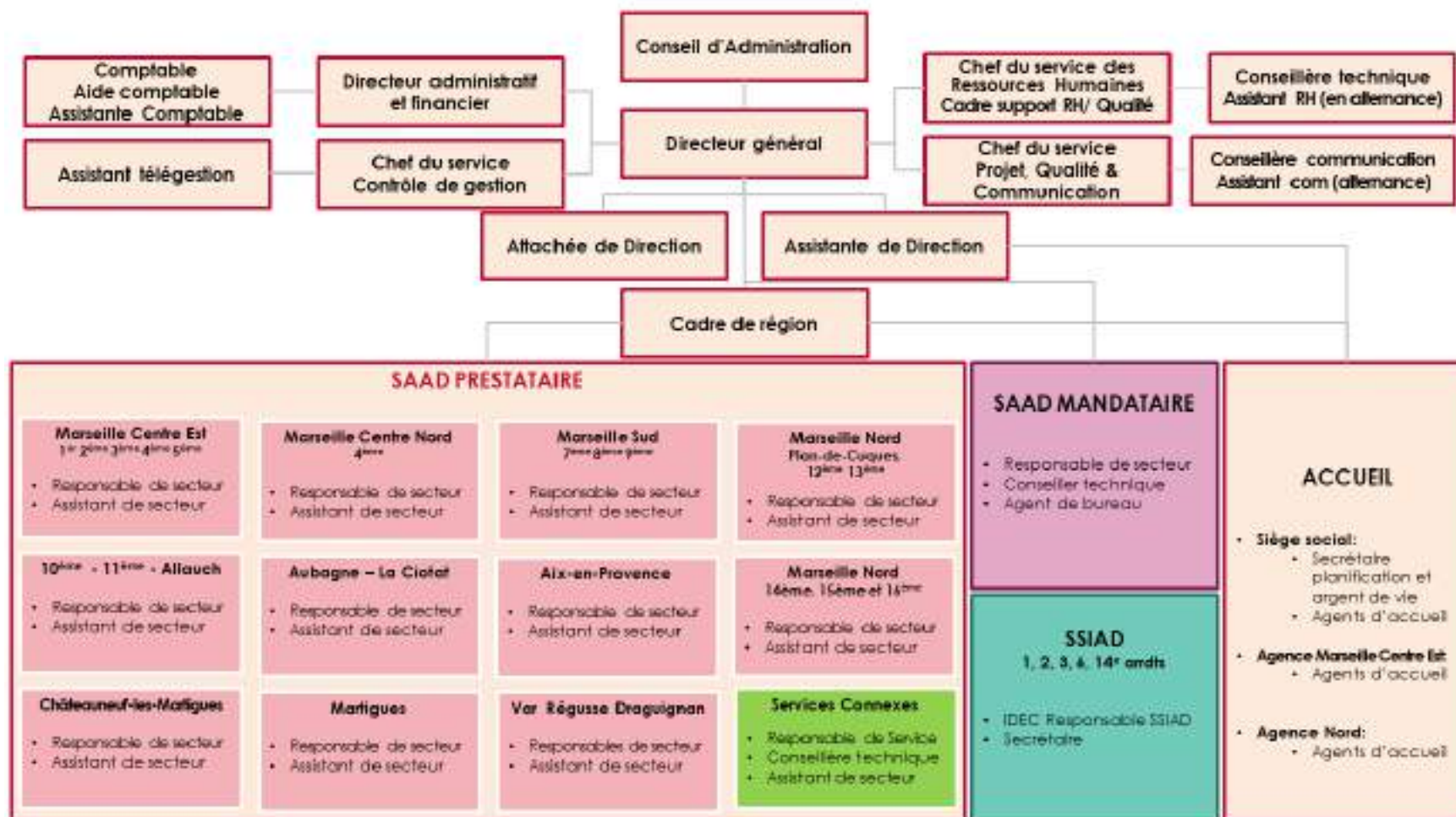
13 - auprès du **Cabinet SIFFREIN BLANC Assurances** 37-39 Boulevard Vincent Delpuech 13006 Marseille.

83 - auprès du **Cabinet ALLIANZ** 110 Bd Marx Dormoy BP 83 83300 Draguignan.

L'ensemble de ces contrats d'assurance permet de garantir les conséquences dommageables de notre activité, notamment une assurance responsabilité civile nous garantissant contre les conséquences pécuniaires de notre responsabilité qu'elle soit délictueuse, quasi délictueuse, contractuelle ou quasi contractuelle.

Cette responsabilité pouvant nous incomber en raison des dommages corporels, matériels, ainsi que ceux immatériels, causés aux tiers et aux adhérents du fait de l'activité que nous exerçons.

7.6 – Organisation du groupe ARCADE



8 – CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS À L'INFORMATION

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, toutes les informations recueillies lors de vos échanges par mail, téléphone ou lors de visites avec notre service sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ces informations sont nécessaires pour la gestion de la relation client (établissement et gestion des contrats, des prestations, des demandes d'exercice de droits, ...), la mise en place et le suivi régulier des prestations avec les intervenants du groupe ARCADE et les partenaires sociaux, médico-sociaux liés à la situation du client, l'organisation d'événements conviviaux (loto, goûter, animation), et la réalisation d'études financières ou statistiques (appel à projets, demande de subvention...).

La coordination de votre situation avec les partenaires professionnels liés à votre dossier, nécessite le partage d'informations entre les équipes. Chaque professionnel participant à votre prise en charge n'a accès qu'aux seules informations qui lui sont nécessaires pour assurer sa mission, dans le périmètre et les limites de son champ d'activité professionnelle.

Votre consentement est requis pour ce partage, c'est pourquoi nous recueillerons celui-ci suivant les thèmes d'informations (Etat civil, évaluation des besoins...). Vous pourrez modifier ou supprimer votre consentement à tout moment. Pour l'exercice de ces droits, vous êtes invité à contacter le référent RGPD (13 et 83) par courrier au :

65 Square Jules Cantini 13006 Marseille ou par email à **contact@arcade.ms**

Droit d'accès et de rectification

En vertu de l'article 15 du RGPD, vous pouvez non seulement accéder à votre dossier et en obtenir une copie, savoir également qui traite vos données et qui peut les consulter.

L'article 16 du RGPD prévoit votre droit d'exiger que le responsable du traitement rectifie dans les plus brefs délais des informations qui s'avèreraient inexactes. Ce droit s'exerce auprès du Groupe ARCADE pour toutes les données protégées par le secret médical ou le secret professionnel.

La demande de communication des informations d'autre nature, devra être adressée à la Directrice d'ARCADE ou à l'autorité habilitée à délivrer ces informations.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et représentants en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Droit d'opposition et droit à l'effacement

Vous pouvez user de votre droit d'opposition en vertu de l'article 21 du RGPD, pour mettre fin au traitement de vos données. En vertu de l'article 17 du RGPD, vous avez le droit d'obtenir l'effacement de certaines données dans certaines conditions, notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires, ou que vous vous êtes opposé à leur traitement. Cependant, le défaut de renseignements de certaines informations obligatoires peut entraver la réalisation des prestations demandées.

Dispositions spécifiques pour le S.S.I.A.D

Le S.S.I.A.D tient 2 fichiers :

- **Un fichier qui comporte, les éléments d'ordre administratif** (adresse, n° de sécurité sociale, état civil).
- **Un fichier médical sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice,** comportant les éléments d'ordre médical tenus régulièrement à jour et qui pourront être communiqués à leur demande, au médecin responsable des soins, et au Médecin Conseil de la caisse.

Ces fichiers ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, (Commission Nationale de l'Informatique et Libertés) conformément aux dispositions de la **loi « informatique et libertés »** du 6 janvier 1978. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données figurant dans ces fichiers dans les conditions définies par la loi (article 86 de la loi du 11/12/2004).

9 – LES FORMES DE PARTICIPATION DES USAGERS

Plusieurs formes de participation vous sont proposées :

Pour émettre vos suggestions concernant le fonctionnement de nos services : enquête de satisfaction annuelle, boîtes à idées à disposition au sein des agences, réunion d'amélioration qualité et/ou Comité consultatif de personnes en situation de fragilité organisé une fois par an par agence.

Le résultat et l'exploitation de ces formes de consultation feront l'objet d'une étude attentive de la part des organes dirigeants du Groupe.

Contestation / Réclamation

En cas de contestation ou de réclamation, vous pouvez contacter :

Pour toute réclamation concernant les Bouches-du-Rhône : reclamationgroupearcade13@gmail.com

Pour toute réclamation concernant le Var : reclamationgroupearcade83@gmail.com

Le traitement de cette réclamation sera effectué par le service Qualité qui veillera à son suivi dans les plus brefs délais. Celle-ci sera consignée dans un registre spécial et fera l'objet d'une attention particulière et d'une réponse individualisée.

La personne qualifiée

La personne qualifiée est **un tiers indépendant du groupe ARCADE** qui peut vous aider à faire valoir vos droits en cas de contestations ou réclamations majeures lorsque vous n'avez pas pu obtenir satisfaction auprès de nos services en vertu de l'article L311-5 du CASF :

- La personne qualifiée n'a pas de pouvoir de contrainte,
- Elle tente de trouver un compromis avec le service pour que vos droits soient respectés,
- Elle rend compte de ses conclusions à la fois au bénéficiaire de la prestation et aux autorités de tarification.
- Elle peut aussi informer le service Qualité de l'Association,
- La personne qualifiée a une obligation de discrétion à l'égard des informations dont elle rend compte,
- Le principe de gratuité doit gouverner ses interventions.

La liste des personnes qualifiées des Bouches du Rhône et du Var remplissant cette mission est **consultable sur le panneau d'affichage réservé aux usagers** dans le hall d'entrée de notre siège et de nos antennes. Cette liste vous est également fournie en **Annexe 9** Règlement de fonctionnement et du présent livret d'accueil (ci-dessous).

Pour accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande à l'adresse unique prévue à ce jour qui est :

Bouches du Rhône : personne.qualifiee13@gmail.com

Var : personnes-qualifiees@var.fr

Le médiateur

En cas de nécessité et si le litige n'a pu être résolu à l'amiable ou avec le concours de la personne qualifiée, vous pouvez saisir un médiateur de la consommation :

Médiation Solution

222, chemin de la bergerie - 01800 SAINT JEAN DE NIOST

Tél. +33 04 82 53 93 06

10 – LES ANNEXES

ANNEXE 1 - CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1er - 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, sur ses droits, 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 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'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 celles-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.

ANNEXE 1bis

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

ARTICLE 1 - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

ARTICLE 2 - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

ARTICLE 3 - UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

ARTICLE 4 - PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

ARTICLE 5 - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ARTICLE 6 - VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

ARTICLE 7 - LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

ARTICLE 8 - PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

ARTICLE 9 - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

ARTICLE 10 - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

ARTICLE 11 - RESPECT DE FIN DE VIE

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

ARTICLE 12 - LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

ARTICLE 13 - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

ARTICLE 14 - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité - Secrétariat d'Etat à la santé et à l'Action Sociale.

ANNEXE 2 - CHARTE NATIONALE POUR L'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

DIX GRANDS PRINCIPES POUR GRANDIR EN TOUTE CONFIANCE

Pour grandir sereinement, j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma situation ou celle de ma famille.

1. J'avance à mon propre rythme et je développe toutes mes facultés en même temps : pour moi, tout est langage, corps, jeu, expérience. J'ai besoin que l'on me parle, de temps et d'espace pour jouer librement et pour exercer mes multiples capacités.
2. Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi. Je me sens bien accueillie quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.
3. Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, j'ai besoin de professionnels qui encouragent avec bienveillance mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir.
4. Je développe ma créativité et j'éveille mes sens grâce aux expériences artistiques et culturelles. Je m'ouvre au monde par la richesse des échanges interculturels.
5. Le contact réel avec la nature est essentiel à mon développement.
6. Fille ou garçon, j'ai besoin que l'on me valorise pour mes qualités personnelles, en dehors de tout stéréotype. Il en va de même pour les professionnels qui m'accompagnent. C'est aussi grâce à ces femmes et à ces hommes que je construis mon identité.
7. J'ai besoin d'évoluer dans un environnement beau, sain et propice à mon éveil.
8. Pour que je sois bien traitée, il est nécessaire que les adultes qui m'entourent soient bien traités. Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger entre collègues et avec d'autres intervenants.
9. J'ai besoin que les personnes qui prennent soin de moi soient bien formées et s'intéressent aux spécificités de mon très jeune âge et de ma situation d'enfant qui leur est confié par mon ou mes parents



ANNEXE 3 – HISTORIQUE DU GROUPE ARCADE


	<p>Créée en 2001, ARCADE obtient en avril 2002 l'agrément qualité préfectoral lui permettant d'intervenir à domicile auprès de tout public, agrément renouvelé en 2011, en 2016 et en 2021.</p> <p>ARCADE est autorisée également par le Conseil Départemental des Bouches du Rhône à intervenir dans le cadre de l'Aide sociale (Renouvelée le 30 Novembre 2021).</p>
2002	<p>Développement d'un service d'aide à la mobilité assurant aux personnes âgées des accompagnements véhiculés personnalisés et individualisés.</p> <p>Ouverture de sa 1^{ère} antenne à Aix en Provence.</p>
2003	<p>Création d'un service d'aide humaine pour les personnes en situation de handicap par la mise en place d'un service spécifique dédié aux personnes sous assistance respiratoire. Ce service spécifique, réalisé par nos intervenants formés à la pratique des aspirations endo-trachéales, permet le maintien à domicile des personnes fortement fragilisées.</p>
2006	<p>Développement de nouveaux services destinés à tout public : Collecte et livraison de linge repassé, aides techniques, services de bricolage et de jardinage, aide administrative, garde d'enfants et accompagnement périscolaire.</p>
2010	<p>Création de 3 agences : Aubagne, Martigues, Montpellier.</p> <p>ARCADE devient un opérateur essentiel de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour les personnes âgées dépendantes sur les zones couvertes par son autorisation, ainsi que dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) sur le département des Bouches du Rhône.</p>
2014	<p>ARCADE « recentre » son action sur le Département des Bouches du Rhône, et transfère l'activité de son agence de Montpellier à une autre structure de proximité.</p>
2015	<p>Suite à la reprise de l'activité de l'association « Le Temps de Vivre », ouverture d'une nouvelle agence dans le 13^{ème} arrondissement, permettant une implantation au plus près des bénéficiaires et de ses salariés résidant dans le secteur nord de Marseille.</p>
2016	<p>Déménagement de l'agence Marseille Nord au Boulevard Mouffe, dans des locaux neufs, plus vastes, et plus adaptés et accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'agence Marseille Nord accueille également les bureaux du service Mandataire de l'association, devenue aujourd'hui Etablissement Mandataire.</p>
2017	<p>Année de création et de transformation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reprise de la convention de services de l'Accueil Pastré situé dans le 9^{ème} arr. de Marseille (Fév.). • Ouverture d'une nouvelle agence de proximité à Vitrolles, permettant la prise en charge des usagers et salariés domiciliés sur le secteur de Vitrolles. • Transformation du service Mandataire en Etablissement, centralisant toute la gestion des relations du particulier employeur et du salarié en mode mandataire. • Déménagement de l'agence d'Aubagne, au 1 bis Boulevard Jean Jaurès, dans des locaux plus vastes, plus conviviaux, accueillant désormais le binôme référent et le service comptabilité.

2019

Signature d'un partenariat avec le Groupe MEDEOS, afin de promouvoir l'innovation autour du parcours de l'usager, quel que soit son degré d'autonomie.

Ce partenariat se formalise par la création d'un service gratuit dédié aux personnes âgées souhaitant changer de lieu de vie, afin de leur proposer une sélection d'établissements adaptés à leurs besoins, de les conseiller et les accompagner dans leur nouveau projet de vie.

Le Groupe MEDEOS rassemble plus de 34 Résidences médicalisées EHPAD), 10 Résidences Services, Clinique de services, de soins et de rééducation et de Maisons d'accueil spécialisées, sur la région PACA et Corse, ainsi que dans le département de l'Hérault.



2020

Ouverture de 2 nouvelles agences : à Plan-de-Cuques (Blacassins) et dans le 4ème arrondissement de Marseille (Horizon bleu).

Naissance du Groupe ARCADE

ARCADE élargit son champ d'intervention géographique dans le Var, avec **l'intégration de deux filiales à Draguignan et Régusse, sous la dénomination d'A.A.B.E.** Ces deux entreprises commerciales fonctionnent depuis quelques années sur les communautés d'agglomérations de la Dracénie et des Lacs et Gorges du Verdon. L'autorisation du Conseil Départemental du Var, nous permet de promouvoir notre offre de service sur ce département. Dans les mois à venir **A.A.B.E Groupe ARCADE** s'attachera à suivre la démarche qualité du Groupe, et pourra notamment intégrer les procédures visant la Certification Cap'Handéo pour 2021.

A.A.B.E Groupe ARCADE s'investira également à défendre les valeurs du Groupe, basées sur une politique de recrutement inclusive et un réel engagement RSE dans la continuité de son Label Empl'itude et de son adhésion à la Charte de la Diversité.

2021

Déménagement de l'agence de Vitrolles à Châteauneuf les Martigues et ouverture de l'agence CLM entre la Résidence Services et l'EHPAD Les temps bleus.

Fin décembre 2021, **le Groupe international DomusVi acquiert le Groupe MEDEOS**, renforçant son positionnement dans la région Sud-Est et Corse. Le Groupe DomusVi a souhaité maintenir ce partenariat initié précédemment avec le Groupe MEDEOS.

ARCADE est désormais partenaire du Groupe international DomusVi, leader du secteur des EHPAD en France. Ce nouveau partenariat privilégié nous permettra de développer et de proposer conjointement de nouvelles solutions et une offre globale d'hébergements et de services adaptée à l'évolution de vos besoins.

2022

Renouvellement de la Certification Cap'handéo, toutes nos agences ont été auditées sur site, et renouvelées pour une période de 3 ans.

Obtention du renouvellement de notre Agrément qualité pour nos prestations en mode mandataire et l'accompagnement et garde des enfants de moins de 3 ans.

Après 20 ans de service, **départ de Patrick AGATI, Directeur Général et fondateur du Groupe ARCADE.** Prise de fonction de **Mme Cécile DAUPHIN le 22/08/2022 au poste de Directrice du Groupe ARCADE.**

Ouverture d'une nouvelle agence à la Penne sur Huveaune. Déménagement des services Comptabilité, accompagnement véhiculé et services connexes au sein de l'agence.

ANNEXE 4 – NOS AGENCES

ARCADE Assistances Services (13)

Association loi 1901 à but non lucratif créée le 30/11/2001

Président : Eric EYGASIER
Directrice : Cécile DAUPHIN

SAAD PRESTATAIRE 13 N° SIRET : 44065810200023.
SAAD autorisé par le C.D. 13 (30/11/2021) - 15 ans
APE 8810A

SAAD MANDATAIRE 13 N° SIRET : 44065810200064.
SAAD agréé : n° SAP440658102 du 20/01/2022 - 5 ans.
Agrément Qualité Préfecture n° 13-2022-01 - APE 8810A

SSIAD N° SIRET : 44065810200049
SSIAD autorisé par l'A.R.S. (01/07/2011) - 15 ans
ARS 13 32 Bd de Paris - 13002 Marseille
UD13 : 55 bd Périer - 13415 Marseille Cedex 20 - 04 91 57 96 22

A.A.B.E Groupe ARCADE (83)

DRAGUIGNAN SARL - SAAD PRESTATAIRE 83 N° SIRET :
Service à la Personne – Finess juridique 830021671
Siret : 44175720000031 - SAAD autorisé par le C.D. 83 (12/03/2012) - 15 ans
Gérant : Eric EYGASIER

REGUSSE SAS – SAAD PRESTATAIRE 83 N° SIRET :
Service à la Personne - Finess juridique 830022067
Siret : 80478900600017 - SAAD autorisé par le C.D. 83 (30/09/2014) - 15 ans
Président : Eric EYGASIER
UD 83 : 177 boulevard Charles Barnier - BP 131 - 83071 Toulon Cedex

CONTACT AGENCES DU GROUPE ARCADE

Toutes nos agences sont joignables par téléphone de 9h00 à 17h00

Pendant ces horaires vous pouvez nous contacter sur un standard unique qui vous dirigera vers la personne désirée quel que soit le département et le secteur voulu :

Numéro Unique : 04 88 699 699

En dehors de ces horaires et en dehors des cas d'urgence vous pouvez nous laisser un message sur notre répondeur. Afin de traiter les situations d'urgence les soirs, jours fériés et fin de semaine vous pouvez contacter le téléphone d'astreinte au :

Situation d'urgence Bouches du Rhône : 06 13 72 87 24

NOS AGENCES DANS LES BOUCHES-DU-RHÔNE

Nos agences des Bouches-du-Rhône vous accueillent sur rendez-vous
les Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi et Vendredi
de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Nos sites sont accessibles à tous les publics et notamment aux personnes en situation de handicap.

Notre Siège social, Agence Marseille Centre Est & Agence Marseille Sud

Accueil sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures. Notre siège se situe à l'entrée du square Cantini, au pied de la Tour Méditerranée.

Secteurs d'intervention : 8^{ème} et 9^{ème} arrondissements pour l'agence Marseille Sud. 1^{ème}, 2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème}, 5^{ème}, 6^{ème} et 7^{ème} arrondissements pour l'agence Centre Est.

Adresse : 65 square Jules Cantini - 13006 Marseille

Accès :

- **par le métro :** ligne M1 et M2 arrêt station Castellane (à 5 minutes).
- **par le bus :** n° 18, 21, 42, 50, 73, 74 selon les provenances (les horaires des bus et métro de ses lignes vous seront communiqués sur simple demande à notre accueil).
- **en voiture :** la proximité du carrefour des autoroutes Est, Littoral et Nord, via le Tunnel Prado Carénage lui confère un emplacement idéal.

Notre agence Marseille Centre Nord

L'agence Marseille Centre Nord vous accueille sur rendez-vous EXCLUSIVEMENT, des permanences sont organisées du Lundi au Vendredi.

Secteurs d'intervention : Destinée à suivre l'ensemble des dossiers de prise en charge et les personnels intervenants sur le secteur Centre Nord de Marseille.

Adresse : 23 Avenue des Chutes Lavie - 13004 Marseille

Accès :

- **par le métro :** Arrêt Saint Just (15 mn à pied).
- **par le bus :** n°81 arrêt Paulette.
- **en voiture :** agence accolée à l'EHPAD Horizon bleu, parking centre commercial.

Notre agence Marseille Nord & Notre Service Mandataire

L'agence Marseille Nord vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Le bureau du Service Mandataire est accessible de 9h à 17h dans les mêmes locaux.

Secteurs d'intervention : Destinée à suivre l'ensemble des dossiers de prise en charge et les personnels intervenants sur le secteur Nord de Marseille

Adresse : 25 Boulevard Alphonse Moutte - 13013 Marseille

Accès :

- **par le métro :** ligne M1 arrêt Malpassé et le bus ligne.
- **par le bus :** n°42 ou 53 arrêt Daudet-Moutte.
- **en voiture :** à proximité du Conseil Départemental, prendre Avenue de Saint Just, puis rue Alphonse Daudet et tourner à gauche dans la rue Moutte. Notre agence Marseille Nord est située un peu plus bas que la Cité Bellevue.

Notre agence de Plan-de-Cuques

Cette antenne vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Secteurs d'intervention : Ce bureau est destiné à suivre l'ensemble des dossiers de prise en charge et les personnels intervenant sur le secteur Plan de Cuques, Allauch.

Notre agence est située entre l'EHPAD et la résidence Autonomie Les Blacassins.

Adresse : Les Blacassins - Avenue Georges Pompidou - 13380 Plan-de-Cuques

Accès :

- **par le bus :** 144S ou BC4 Arrêt le rond-point des Oliviers.
- **en voiture :** En venant de Marseille, prendre direction Plan de Cuques, au rond-point prendre direction le commissariat, accéder au domaine Medeos : EHPAD Les Blacassins. A l'entrée de l'EHPAD, 1er appartement sur la gauche.

Notre agence d'Aix en Provence

Cette antenne vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Secteurs d'intervention : Cette agence gère l'ensemble des dossiers de prise en charge et les personnels intervenants sur le secteur du pays d'Aix et les communes péri - urbaines en faisant le lien avec les zones géographiques desservies par notre siège de Marseille.

Adresse : 2 Rue des Chartreux - 13100 Aix-en-Provence

Accès :

- **par le bus :** Navette Rapide Marseille-Aix (arrêt gare routière)/ Bus de ville : arrêt cours de la République.
- **en voiture :** En venant de la rotonde, prendre le boulevard de la république, dernière rue à droite. En venant de Marseille par autoroute (sortie Jas de Bouffan) suivre Centre-Ville.

Notre agence de Martigues

Cette antenne vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Secteurs d'intervention : Ce bureau est destiné à suivre l'ensemble des dossiers de prise en charge et les personnels intervenant sur le secteur du bassin de Martigues, Etang de Berre Côte bleue en faisant le lien avec les zones géographiques desservies par notre siège de Marseille et l'agence d'Aix en Provence.

Cette agence est située près du centre-ville de Ferrières à proximité de la Sécurité Sociale (possibilité de se garer aux parkings proches théâtre, école des Crayons de Ferrières, ou parking en bas du cimetière de Reveilla).

Adresse : 3, avenue Président Kennedy - 13500 Martigues

Accès :

- **par le bus :** n° 21, 22 et 26 Arrêt Paradis.
- **en voiture :** En venant de Marseille, prendre Martigues Jonquière, longer l'Etang et prendre direction Mairie. En venant de Fos sur Mer, prendre la sortie Ferrières, continuez sur Francis Turcan, sortie 2ème à droite au niveau du Spar, continuez sur Leo Lagrange direction collège Henri Wallon.

Notre agence de Châteauneuf-les-Martigues

Cette antenne vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Secteurs d'intervention :

Ce bureau est destiné à suivre l'ensemble des dossiers de prise en charge et les personnels intervenant sur le secteur du pays de Vitrolles, Marignane, Berre l'Etang et les Pennes Mirabeau, en faisant le lien avec les zones géographiques desservies par notre siège de Marseille, l'agence Marseille Nord, l'agence d'Aix en Provence et l'agence de Martigues.

Cette agence est située dans les locaux de la Résidence Services « Les temps bleus » proche commerces (U express). Elle bénéficie de places gratuites le long de la rue Mendès France, ou de places proches des commerces.

Adresse : 21 Bd Pierre Mendès - 13220 Châteauneuf-les-Martigues

Accès :

- **par le bus :** Bus C1 ou C2, arrêt le plus proche MARGNAT. Prévoir 5 mn de marche pour atteindre l'agence.
- **en voiture, en venant de Marseille,** prendre direction A55 Fos sur Mer Martigues. Prendre sortie Châteauneuf les Martigues Carry le Rouet. Prendre la 3ème sortie sur D48b, au rond-point prendre la 2ème sortie et continuer sur 80 mètres.
- **En venant de Martigues,** prendre direction A55 Fos sur Mer Martigues. Prendre sortie Châteauneuf les Martigues Carry le Rouet, au rond-point prendre la D568 continuer tout droit après les 3 ronds-points, au 4ème rond-point prendre la 2ème sortie et tourner à gauche sur le Boulevard Mendès France.

Notre agence d'Aubagne

Cette antenne vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Secteurs d'intervention : Cette agence est destinée à suivre l'ensemble des dossiers de prise en charge et les personnels intervenants du pays d'Aubagne, Cassis, La Ciotat et ses environs en faisant le lien avec les zones géographiques desservies par notre siège de Marseille et l'agence d'Aix en Provence.

Adresse : 1 Boulevard Jean Jaurès, 13400 Aubagne

Accès :

- **par le bus :** Par les bus de l'Agglo, lignes 13 et 3 arrêt Place des XV, ou ligne 2 arrêt Cimetière des Passons.
- **en voiture :** En venant de Marseille, direction Centre-ville / Hôtel de ville / Cimetière des Passons.

Notre agence à la Penne sur Huveaune – Comptabilité et Service Aide à la Mobilité et services connexes

Cette antenne vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Secteurs d'intervention : Ce service gère l'ensemble des demandes d'accompagnement véhiculé du groupe ARCADE que ce soit en TPRM ou en Berline.

Adresse : 324 Bd Voltaire, 13821 La Penne-sur-Huveaune

Pour les personnes à mobilité réduite : réception à l'agence d'Aubagne tous les jeudis su rdv

Accès :

- **par le bus :** Par le bus ligne 240, en venant de Marseille au métro la Fourragère, arrêt St mitre Vieux (magasin jet n Fet). En venant d'Aubagne, bus à la gare routière Pôle d'échange - arrêt Saint Mitre Vieux
- **en voiture :** En venant de Marseille et d'Aubagne, direction la Penne sur Huveaune.

NOS AGENCES DANS LE VAR

A.A.D. Assistance Bien-être Draguignan

Cette antenne vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Les locaux de notre filiale A.A.D Groupe ARCADE sont situés en centre-ville, proches des théâtres de l'esplanade.

Secteurs d'intervention : Communautés d'agglomérations de la Dracénie et de la Provence Verte, Communautés de Communes des Lacs et Gorges du Verdon, de la Provence Verdon, du Pays de Fayence et du Cœur du Var.

Adresse : 13 A boulevard Georges Clemenceau - Centre Hermès - 83300 Draguignan

Accès :

- **par le bus :** n° 1, 2, 3, 5, 6 et 9.
- **en voiture :** vous pourrez stationner au parking des Allées d'Azemar.

A.A.B.E. Aide et Assistance Bien-être Régusse

Cette antenne vous accueille sur rendez-vous du Lundi au Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17 heures.

Les locaux de notre filiale A.A.B.E Groupe ARCADE sont situés en centre-ville, elle est proche de l'Hôtel de Ville, et de la pharmacie des moulins.

Secteurs d'intervention : Communautés d'agglomérations de la Dracénie et de la Provence Verte, Communautés de Communes des Lacs et Gorges du Verdon, de la Provence Verdon, du Pays de Fayence et du Cœur du Var.

Adresse : 41 cours Alexandre Gariel - 1er étage (au-dessus du fleuriste)- 83630 Régusse

ANNEXE 5 – NOS TARIFS

Comment sont fixés les tarifs ?

Notre groupe est autorisé par des autorités institutionnelles. Les tarifs sont fixés par les Conseils Départementaux du 13 et du 83 et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Travailleurs Salariés (C.N.A.V.T.S). Conformément à l'article L 347.1 CASF, les tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment en fonction des informations et des mises à jour communiquées par ces organismes et peuvent donc induire des rappels de facturation rétroactifs en cas de fixation tardive du tarif horaire par l'instance de tarification.

Vous trouverez la grille des tarifications jointe à ce livret d'accueil. Celle-ci est également insérée dans le classeur de liaison.

Tous nos services vous sont facturés à la prestation :

En tenant compte de votre demande initiale et de vos besoins évalués lors d'un entretien avec votre référent(e) ARCADE/A.A.B.E.

Suivant le plan d'aide décrit dans la notification d'accord communiquée par l'organisme financeur (CD ou Caisse de retraite) ou le donneur d'ordre financeur (mutuelles, assurances), lorsque l'intervention fait l'objet d'une prise en charge financière partielle ou totale).

Notre tarification différencie les interventions de jour réalisées en semaine de celles effectuées la nuit, les dimanches et jours fériés.

[Tarifs ARCADE Assurances Services \(Bouches-du-Rhône\)](#)

[Tarifs A.A.B.E groupe ARCADE \(Var\)](#)

ANNEXE 6 – L'AVANTAGE FISCAL : LE CRÉDIT D'IMPÔT UNIVERSEL



Toute personne faisant appel à une structure d'aide à domicile et qui remplit les conditions ci-dessous peut bénéficier d'un crédit d'impôt, voire de bénéficiaire de l'avance immédiate du Crédit d'impôt

(article 199 sexdecies du Code Général des Impôts).

Les 3 conditions à remplir sont :

1. **La prestation doit être effectuée en France ou dans l'un des quatre départements d'outre-mer** : Il peut s'agir de votre résidence principale ou secondaire que vous en soyez ou non propriétaire. Soit dans la résidence d'un ascendant. Dans ce cas, l'ascendant doit remplir les conditions d'obtention de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).
2. **Le service doit être rendu soit par** : une structure d'aide à domicile agréée (association ou entreprise), soit vous êtes employeur direct (mode mandataire), ou par un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de sécurité sociale.
3. **Les principales activités concernées sont** :
 - L'assistance aux personnes âgées ou handicapées ;
 - Entretien de la maison et travaux ménagers ;
 - La garde d'enfants ;
 - Le soutien scolaire ;
 - Petits travaux de jardinage et les prestations de petit bricolage ;
 - Prestations d'assistance informatique et internet ;
 - Soins d'hygiène des cheveux et prestations de soin esthétique pour personne dépendante ;
 - L'Aide administrative.

Cas général :

Pour la première année, les dépenses sont retenues dans la limite de 15 000 €. Les années suivantes le plafond retenu est de 12 000 €. Ce plafond est majoré de 1 500 € par enfant à charge ou ascendant de plus de 65 ans, dans la limite totale de 15 000 € (18 000 € la première année).

Ce plafond est majoré de 1 500 €, sans pouvoir dépasser au total 18 000 € dans les cas suivants :

- Par enfant à charge (750 € en cas de garde alternée)
- Par membre de votre foyer âgé de plus de 65 ans
- Par ascendant de plus de 65 ans

En cas de petits travaux, les dépenses liées aux prestations suivantes sont retenues dans les limites suivantes. Ces montants s'imputent sur le plafond annuel de 12 000 €.

En cas d'invalidité :

Les dépenses sont retenues dans la limite de 20 000 € par an dans les cas suivants :

- Vous êtes invalide et dans l'obligation de recourir à une personne pour les actes de la vie courante
- Vous avez à charge une personne invalide qui vit chez vous
- Vous avez à charge un enfant ayant droit au complément d'allocation d'éducation spéciale (sans aucune majoration possible).

En cas de petits travaux, les dépenses liées aux prestations suivantes sont retenues dans les limites suivantes. Ces montants s'imputent sur le plafond annuel de 20 000 €.

Plafonds annuels de dépenses par foyer fiscal pour certaines prestations :

- Intervention pour petit bricolage d'une durée maximale de 2 heures : 500 €
- Assistance informatique et internet à domicile : 3 000 €
- Petits travaux de jardinage : 5 000 €
- Garde d'enfants de moins de 6 ans : 3 500 €

Versement d'acompte(s) du crédit d'impôt dans le cadre de l'Impôt à la source :

Depuis janvier 2019, dans le cadre de l'entrée en vigueur du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu, le calendrier de versement des réductions et crédits d'impôt par la Direction générale des finances publiques à un particulier a changé. **Dorénavant, le taux de prélèvement à la source est calculé sans prise en compte ni des crédits d'impôt, ni des réductions d'impôt. Un mécanisme de compensation a donc été mis en place : l'acompte.**

L'acompte :

Depuis 2018, le crédit d'impôt est versé en deux fois. **Une partie de l'avantage fiscal est versée pour la plupart des contribuables en deux fois :**

- **un premier paiement anticipé dès le mois de janvier :** il s'agit d'un acompte du crédit d'impôt calculé à partir de la dernière déclaration de revenus (sur les revenus et charges n-2, soit 2017 pour l'acompte de janvier 2019). On parle aussi d'avance, une quote-part du crédit d'impôt étant versée avant la détermination définitive du montant du crédit d'impôt auquel on a droit et de l'impôt sur le revenu.
- **Le solde du crédit d'impôt est versé durant l'été, si le contribuable y a droit.**

Attention, le versement de janvier n'est pas définitivement acquis au contribuable : dans certaines situations, il est possible de devoir procéder au remboursement de la somme en question au Trésor public durant l'été qui suit le versement de l'avance.

Délivrance de l'attestation fiscale par ARCADE :

La délivrance de l'attestation fiscale se fait conformément à la législation en vigueur et **sous réserve de règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers ARCADE.**

Exemples :

Si vous avez dépensé 1000€ en prestations d'aide à domicile chez ARCADE au cours de l'année 2019 et que ces dépenses ont duré en 2020, vous pourrez bénéficier d'un acompte de 500€ qui sera versé en deux fois : 300€ en janvier 2021 et 200€ en juillet 2021.

Si en revanche en 2020 vous avez cessé ou réduit vos dépenses d'aide à domicile, vous serez redevable de l'acompte versé indument en janvier 2021.

Pour les clients en plein tarif volontaire à l'application de l'avance immédiate du crédit d'impôt, ils pourront visualiser leur attestation fiscale dans la plateforme de l'URSSAF, rubrique « mes aides » de leur tableau de bord.

Pour l'avance du Crédit d'impôt – voir page 39

**Pour toute demande personnalisée et une aide au montage de votre dossier,
contactez-nous au 04 88 699 699**

ARCADE ASSISTANCE SERVICES/A.A.B.E Groupe ARCADE INFORMATION EN MATIÈRE FISCALE

Selon l'article L. 7233-2 du Code du travail, la fourniture de Services à la Personne à des personnes physiques par une association ou une entreprise agréée par l'Etat, ouvre droit au crédit d'impôt prévu par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

ARCADE est une association déclarée auprès de l'Etat. A.A.B.E. Groupe Arcade, est une entreprise déclarée auprès de l'Etat. Ainsi, en faisant appel à nos services, vous pourrez bénéficier d'un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses que vous avez engagées dans l'année fiscale au titre des services à la personne.

La présente notice d'information fiscale va vous permettre de savoir si vous pouvez ou non bénéficier du crédit d'impôt.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous ne remplissez pas les critères d'éligibilité pour y prétendre, vous ne pouvez pas en bénéficier. Dans ce cas, **vous ne devez ni utiliser l'attestation fiscale** qui vous est remise de façon réglementaire par ARCADE/A.A.B.E Groupe ARCADE à l'issue de l'année écoulée, **ni demander de crédit d'impôts** lors de votre déclaration annuelle de revenus. Vous vous exposeriez à des redressements fiscaux avec pénalités et/ou amendes.

Le crédit d'impôt concerne uniquement les particuliers, pour les prestations effectuées à leur domicile qu'ils occupent à titre privé et privatif. Dans le cas où le logement ne serait plus occupé par le contribuable (mis en location, prêté, échangé.), alors seul le nouvel occupant pourrait faire appel à nos services et bénéficier d'un éventuel avantage fiscal. En aucun cas le crédit d'impôt présenté ne peut être utilisé pour des prestations effectuées pour une société ou une personne morale quelconque (syndicat de copropriété, cabinet médical, ...).

À QUEL MOMENT ET DANS QUELLES CONDITIONS EST DÉLIVRÉE L'ATTESTATION FISCALE ?

Une attestation fiscale est adressée par ARCADE/A.A.B.E Groupe ARCADE au client particulier à jour du règlement de toutes les factures. L'attestation est envoyée (et téléchargeable sur Medisysnet) courant du mois d'Avril de l'année N+1 suivant celle au cours de laquelle les prestations ont été effectuées et payées. Elle est délivrée à due concurrence des sommes **effectivement versées par le client.**

Pour les clients en plein tarif volontaire à l'application de l'avance immédiate du crédit d'impôt, ils pourront visualiser leur attestation fiscale disponible dans leur espace de l'URSSAF, rubrique « mes aides » de leur tableau de bord.

QUE FAIRE FIGURER SUR LA DÉCLARATION D'IMPÔTS ET QUELS JUSTIFICATIFS TRANSMETTRE ?

Si vous remplissez les conditions pour bénéficier de l'avantage fiscal, vous devez faire figurer sur votre déclaration de revenus le montant facturé par ARCADE/A.A.B.E Groupe ARCADE que vous supportez de manière effective.

Ainsi, vous ne devez pas prendre en compte dans le calcul de votre avantage fiscal (et devez en conséquence exclure des montants déclarés) :

- Les aides dont vous avez bénéficié dans le cadre de CESU préfinancés : seule la partie que vous financez effectivement sur les CESU ouvre droit à avantage fiscal ;
- Toute aide versée par des organismes publics ou privés tels que le Conseil Départemental, les caisses de retraite, la Caisse d'Allocation Familiales (CAF) et en vue d'aider au bénéfice de prestations à domicile (telles que : Allocation Personnalisée d'Autonomie, Prestation de Compensation du Handicap).

En cas de déclaration papier, vous devez joindre l'attestation fiscale adressée par **ARCADE/A.A.B.E Groupe ARCADE** et conserver vos factures en cas de contrôle. Nous vous rappelons que vos factures et vos attestations fiscales sont disponibles gratuitement à tout moment dans votre espace privé sur le site www.arcade.ms/ <https://83.arcade.ms/>.

En cas de déclaration ou télédéclaration, vous n'avez aucun document à joindre mais vous devez conserver l'ensemble des justificatifs (factures et attestations fiscales) qui pourront vous être réclamés par votre Centre des Impôts.

Le descendant qui paye des prestations au profit d'un ascendant, lorsqu'il souhaite bénéficier du crédit d'impôt afférent à ses dépenses, doit :

- Joindre à sa déclaration de revenus une déclaration expresse, rédigée sur papier libre, indiquant qu'il opte pour le crédit d'impôt et mentionnant le nom et l'adresse de l'ascendant concerné ;
- Justifier du fait que l'ascendant remplit les conditions pour bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) en produisant à l'appui de sa déclaration de revenus une copie de l'attestation délivrée par le Conseil Départemental ;
- Joindre à sa déclaration de revenus l'attestation annuelle fournie par ARCADE/A.A.B.E Groupe ARCADE.

CALCUL DE L'AVANTAGE FISCAL

Le crédit d'impôt est égal à 50% des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle de 12 000 (douze mille) euros, éventuellement majorée comme expliqué ci-dessous.

Vous devez déduire des sommes payées les aides que vous avez perçues pour l'emploi de salariés, comme par exemple l'APA, ou encore l'aide financière au titre des services à la personne (versée par le comité social économique ou par l'entreprise soit directement, soit au moyen du chèque emploi service universel CESU).

PLAFOND GLOBAL DES DÉPENSES

Les dépenses sont retenues dans la limite de 12 000 (douze mille) euros, majorées de 1 500 (mille cinq cents) euros :

- Par membre du foyer âgé de plus de 65 ans ;
- Et, uniquement pour le calcul de la réduction d'impôt, par ascendant âgé de plus de 65 ans, remplissant les conditions pour bénéficier de l'APA lorsque les dépenses sont engagées à son domicile.

La limite majorée ne peut pas excéder 15 000 (quinze mille) euros.

Toutefois, le plafond de dépenses retenues est porté de 12 000 € à 15 000 € (majoré de 1 500 € par personne à charge dans les mêmes conditions que la limite de 12 000 €, sans excéder le total de 18 000 € après majorations) pour la première année au cours de laquelle le contribuable emploie un salarié à domicile.

Les dépenses sont retenues dans la limite de 20 000 (vingt mille) euros lorsque l'un des membres du foyer fiscal est titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % ou perçoit une pension d'invalidité de 3ème catégorie ou le complément d'allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé. Aucune majoration ne s'applique à la limite de 20 000 €.

PLAFOND APPLICABLE À CERTAINES DÉPENSES

Certaines prestations ouvrent droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques :

- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » : 500 (cinq cents) euros par an, la durée de l'intervention ne devant, en outre, pas dépasser 2 heures ;
- Petits travaux de jardinage : 5 000 (cinq mille) euros par an.

OÙ DOIT ÊTRE EFFECTUÉE LA PRESTATION POUR OUVRIR DROIT AU CRÉDIT D'IMPÔT ?

Pour ouvrir droit au crédit d'impôt, **les services doivent être rendus à la résidence personnelle** (principale ou secondaire) du contribuable. Cette résidence doit être **située en France métropolitaine** ou dans l'un des quatre **départements d'outre-mer** suivant : Guadeloupe, Guyane, Martinique et Réunion.

Le contribuable ne pourra bénéficier d'avantages fiscaux que pour les parties du domicile qu'il utilise de manière privative (ne sont pas comprises par exemple les parties collectives telle que la cage d'escaliers d'un immeuble).

En revanche peut être considérée comme domicile, la chambre que loue une personne âgée au sein d'une résidence autonomie par exemple, à l'exclusion des parties communes de cet établissement.

QUI PEUT BÉNÉFICIER DU CRÉDIT D'IMPÔT ?

L'avantage fiscal est accordé uniquement aux personnes fiscalement domiciliées en France. Les Français domiciliés à Monaco peuvent également en bénéficier. Seule la personne physique qui est bénéficiaire de prestations de services à la personne et qui paie ces prestations peut envisager de bénéficier du crédit d'impôt afférent.

Les contribuables qui payent des prestations au profit d'un ascendant peuvent bénéficier de l'avantage fiscal si les deux conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- L'ascendant concerné remplit les conditions d'octroi de l'APA ;
- Le contribuable renonce à toute déduction de pension alimentaire versée à l'ascendant.

QUI PEUT BÉNÉFICIER DE L'AVANCE IMMÉDIATE DU CRÉDIT D'IMPÔT ?

Seuls les usagers de prestations à taux plein – Plein tarif peuvent bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt.

Ce service permet de déduire automatiquement le crédit d'impôt des dépenses effectuées auprès d'Arcade. Ce service est **mis en place avec les services de l'Urssaf et de la Direction générale des finances publiques** et est **OPTIONNEL ET GRATUIT.**

Les usagers ARCADE de prestations à taux plein souhaitant bénéficier de ce service doivent remplir le questionnaire ci-joint.

Pour être éligible au crédit d'impôts immédiat, vous devez remplir les conditions suivantes :

1. posséder une adresse sur le territoire français ;
2. appartenir à un foyer fiscal ayant déjà effectué une déclaration de revenus ;

3. être à jour des obligations de déclaration et de paiement au titre de l'impôt sur le revenu, ainsi que des cotisations sociales ; ne pas bénéficier d'une des prises en charge financière suivantes : allocation personnalisée d'autonomie, prestation de compensation du handicap, titres spéciaux de paiement.
4. Remplir le formulaire envoyé par ARCADE

QUELLE CONSÉQUENCE AVEC LE PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE ?

Les personnes qui bénéficient en année N (au titre des revenus N-1) du crédit d'impôt pour emploi d'un salarié à domicile recevront, le 15 janvier N+1, une avance égale à 60% du montant de cet avantage. Le crédit d'impôt attaché aux dépenses payées en N sera ensuite calculé sur la base de la déclaration de revenus de l'année N réalisée en mai-juin N+1. L'avance de janvier sera déduite du crédit d'impôt ainsi calculé. Le solde éventuel sera imputé sur l'impôt dû.

CUMUL DU CRÉDIT D'IMPÔT POUR L'EMPLOI D'UN SALARIÉ À DOMICILE AVEC LA RÉDUCTION D'IMPÔT EN ÉTABLISSEMENT ?

Le crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile peut se cumuler avec la réduction d'impôt en établissement lorsque l'un des conjoints d'un couple est hébergé dans un EHPAD tandis que l'autre emploie un salarié à son domicile pour l'aider.

Pour en savoir plus, consultez www.impots.gouv.fr

ANNEXE 7

NOTRE ACTION DE LUTTE CONTRE LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE



La maltraitance des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ou des enfants peut revêtir différentes formes (maltraitance physique, psychologique, financière...).

Elle n'est pas nécessairement volontaire et peut être liée à une situation d'épuisement, à de la négligence ou encore à un manque d'information. Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui réunis, créent des conditions d'isolement et de souffrance des personnes.

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

Des moyens cependant existent pour signaler des actes de maltraitance, que l'on en soit la victime ou le témoin. Des solutions existent également pour prévenir les situations de maltraitance qui interviennent souvent dans des situations critiques d'épuisement des proches ou des professionnels.

ARCADE met tout en œuvre pour s'assurer de la sécurité et de l'intégrité physique et morale de ses usagers, nos équipes sont sensibilisées dès leur embauche et tout au long de leur parcours professionnel au risque de maltraitance et surtout à la **recherche constante de l'instauration d'un cadre bien traitant.**

Qu'est-ce que la maltraitance ?

On distingue plusieurs types de maltraitements :

- **Les maltraitements psychologiques** : elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des menaces, une culpabilisation, des humiliations, du harcèlement... ;
- **Les maltraitements physiques** : coups, mais aussi dans le cas de personnes âgées en perte d'autonomie des soins brutaux, des contentions non justifiées ;
- **Les maltraitements financiers** : vols, procurations abusives, escroqueries... ;
- **Les maltraitements médicaux** : un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en charge, des abus de sédatifs...
- **Les maltraitements civiques** : limitation des contacts avec l'extérieur, mise sous tutelle abusive...

« Maltraitements par inadvertance » & « Maltraitements intentionnelles » :

- **Les maltraitements par inadvertance sont des négligences passives sans intention de nuire.** Elles surviennent principalement par manque d'information, de connaissance ou de formation, par épuisement... Les auteurs de ces négligences sont maltraitants sans le vouloir et le savoir.
- **Les maltraitements intentionnelles sont des négligences actives avec intention de nuire.** Quelques exemples : brutalités, sévices, infantilisation, humiliation, abus de confiance, défaut de soins, privation ou violation de droits.

Trois éléments caractérisent la maltraitance :

- **Une atteinte à la dignité** : La maltraitance se définit comme une atteinte inacceptable à la dignité de personnes vulnérables hors d'état de se défendre. Le préjudice peut recouvrir de multiples formes : d'ordre physique, psychologique, financier...
- **Des manquements répétés** : La maltraitance est le préjudice résultant d'une multiplication de négligences, de gestes singuliers et répétés ou d'une absence d'actions appropriées qui se produisent dans une relation où il devrait y avoir de la confiance.
- **Un lien étroit entre l'auteur et la victime** : C'est ce lien étroit, entre auteur et victime, cette emprise de l'un sur l'autre qui différencie la maltraitance des autres violences.

Que puis-je faire si je suis victime ou témoin de maltraitance ?

→ Ne pas rester seul face à cette situation. Signaler cette maltraitance

Il est inscrit dans le Code pénal que tous les actes de maltraitance prouvés ou présumés doivent faire l'objet d'un signalement au Procureur de la République.

A qui signaler cette maltraitance ? Qui appeler ?

→ Si la maltraitance est **le fait d'un professionnel travaillant dans un établissement** ou un service ou que ce soit de la part d'un de vos proches : **Contactez le responsable de l'établissement.**

Qui contacter à ARCADE en cas de maltraitance ?

1 → Joindre votre Responsable de secteur Référent ou la Direction au : 04 88 699 699 ou via contact@arcade.ms/contact83@arcade.ms ou par courrier.

Votre signalement sera étudié et suivi par l'équipe d'encadrement afin de vous garantir une réponse et un accompagnement sécurisé. Votre référent vous tiendra informé à chaque étape des actions mises en œuvre.

2 → Contacter aussi les plateformes nationales de signalement de maltraitance



PERSONNES AGEES & HANDICAPEES URGENCE 39 77

Appeler le 39 77 (le 114 ou le 119), la plate-forme nationale d'écoute contre la maltraitance gérée par **ALMA**, l'association **Allo maltraitance des personnes âgées et ou personnes handicapées**, qui dispose de centres d'écoute.

Une personne écoutera votre **présentation** de la situation et vous conseillera sur les démarches à entreprendre. **Elle transmettra votre dossier à la structure départementale** avec laquelle elle a passé convention pour le traitement de ces situations.



PERSONNES SOURDES & MALENTENDANTES URGENCE 114

Ouvert 24h24 et 7j/7, ce numéro national d'urgence est gratuit et accessible partout en France pour appeler en **langue des signes** mais aussi **en français le Samu (15), la police et la gendarmerie (17) et les pompiers (18).**

Les personnes sourdes et malentendantes peuvent maintenant joindre le 114 depuis un ordinateur en allant sur www.urgence114.fr mais aussi depuis un **smartphone avec l'application « Urgence 114 »** téléchargeable sur les magasins en ligne Apple et Google Play.

3 → Signaler au Procureur et aux Services de Police ou de Gendarmerie 17

En cas d'urgence, la situation de maltraitance (de maltraitance grave ou/et de danger imminent et manifeste) doit être signalée au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie. Certains départements ont mis en place des dispositifs de traitement des signalements des situations préoccupantes avec parfois un numéro vert.

ARCADE s'inscrit dans une démarche continue de la promotion de la bientraitance et œuvre à l'amélioration constante de la sécurité et de la santé des personnes :

- Nos équipes sont sensibilisées aux risques de la maltraitance, dès leur entrée dans notre structure, quel que soit leur poste. L'ensemble des formations proposées dans le cadre du parcours professionnel de nos équipes incluent les principes de précaution et de prévention aux risques de maltraitements et insufflent la promotion de l'accompagnement bien traitant.
- Des réunions d'équipe régulières abordent le thème de la maltraitance/bientraitance au sein des services pour permettre la réflexion sur les pratiques professionnelles quotidiennes de chacun.

Quelques rappels juridiques

Article 434-3 du code pénal :

Le fait, pour quiconque ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives ou de continuer à ne pas informer ces autorités tant que ces infractions n'ont pas cessé est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Lorsque le défaut d'information concerne une infraction mentionnée au premier alinéa commise sur un mineur de quinze ans, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende.

Sauf lorsque la loi en dispose autrement, sont exceptées des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions prévues par l'article 226-13.

Article 223-3 du code pénal :

Le délaissement, en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.

Article 223-4 du code pénal :

Le délaissement qui a entraîné une mutilation ou une infirmité permanente est puni de quinze ans de réclusion criminelle. Le délaissement qui a provoqué la mort est puni de vingt ans de réclusion criminelle.

Article 222-14 du code pénal :

Les violences habituelles sur un mineur de quinze ans ou sur une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de leur auteur sont punies :

1° De trente ans de réclusion criminelle lorsqu'elles ont entraîné la mort de la victime ;

2° De vingt ans de réclusion criminelle lorsqu'elles ont entraîné une mutilation ou une infirmité permanente ;

3° De dix ans d'emprisonnement et de 150 000 euros d'amende lorsqu'elles ont entraîné une incapacité totale de travail pendant plus de huit jours ;

4° De cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende lorsqu'elles n'ont pas entraîné une incapacité totale de travail pendant plus de huit jours.

Les peines prévues par le présent article sont également applicables aux violences habituelles commises par le conjoint ou le concubin de la victime ou par le partenaire lié à celle-ci par un pacte civil de solidarité. Les dispositions du second alinéa de l'article 132-80 sont applicables au présent alinéa. Les deux premiers alinéas de l'article 132-23 relatif à la période de sûreté sont applicables aux cas prévus aux 1° et 2° du présent article.



ANNEXE 8 – ACCÈS EXTRANET

Ce mode opératoire a pour objectif de vous expliquer

Comment vous connecter pour la première fois à votre accès personnel ?

En cas de soucis, nous restons à votre disposition à contact@arcade.ms

1 - Depuis mon téléphone portable ou de mon ordinateur, je me connecte à www.arcade.ms ou à 83.arcade.ms

2 - Je me connecte à « Mon espace »

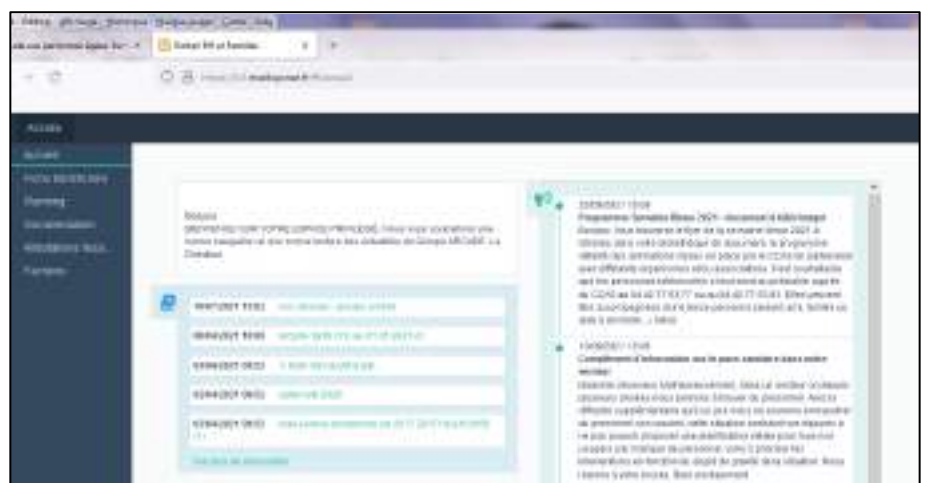


3 - Je choisis la nouvelle version et je saisis mon identifiant et mon mot de passe transmis par ARCADE.

Je peux trouver mon identifiant et mot de passe dans ma facture ou sur demande à mes référents.



4 - J'accède à la page d'accueil, avec les derniers documents mis en ligne, les actualités et mon planning du jour



5 - J'accède à mes différents documents, que je peux visualiser, enregistrer ou imprimer.

Les documents pdf sont téléchargeables sur ordinateur.



Cet outil doit être utilisé de préférence avec le navigateur google chrome

**Pour toutes précisions sur ce système
ou en cas de problèmes concernant cet outil**

**Contactez-nous à :
contact@arcade.ms pour les Bouches du Rhône**

**contact83@arcade.ms pour le Var
ou
04 88 699 699**

ANNEXE 9 LES RESEAUX SOCIAUX



Nous évoluons avec vous et grâce à vous.

Rejoignez-nous dès maintenant sur tous nos réseaux sociaux. Likez, commentez et partagez nos actualités. Visitez également nos sites internet.

Notre site internet du 13

Notre site internet du 83




"Un mercredi, une agence"

Chaque mercredi, découvrez une de nos agences.



"Le jeudi de l'emploi"

Tous les jeudis, un métier du secteur de l'aide à domicile et nos offres d'emploi vous sont présentés.

**Satisfait ?
Votre avis nous intéresse !
Cliquez ici** 



NOS DERNIERS POSTS



ANNEXE 10 – LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES

Selon la décision du 20 Avril 2016, portant nomination de personnes qualifiées pour faire valoir les droits des usagers et de leur représentant légal pris en charge par les établissements et services médico-sociaux, la liste est établie comme suit :

Personnes qualifiées secteur des Bouches du Rhône

Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge médico-sociale :

- Mme Marie-Cécile MARCELLESI, cadre retraitée de l'Agence régionale de santé PACA,
- M. Brunon TANCHE, directeur retraité de l'AMPTA,
- M. Francis CHARLET, médecin retraité de l'Agence régionale de santé PACA,
- M. Djamel BELMOCK, ancien directeur général de l'AMSP,
- Mme Jacque BAVET, directrice d'EHPAD à la retraite

Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge de l'enfance :

- Mme Anne-Marie BOUHIN, cadre retraitée du conseil départemental des Bouches-du-Rhône,

Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale :

- Monsieur Marc ISCHARD, pédopsychiatre à la retraite, président de l'association « un autre regard »,
- Madame Michèle DORIVAL, ancienne directrice de l'Institut Régionale du Travail Social PACA-Corse,
- Madame Sylvie GAUTHIER, coordinatrice INTERPARCOURS

ADRESSE EMAIL UNIQUE DE CONTACT POUR LE 13
personne.qualifiee13@gmail.com

Personnes qualifiées secteur du Var

Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale, médico-sociale et de l'enfance

- Monsieur Yves Carteau, Vice-président de l'association « France Alzheimer Var »,
- Monsieur Claude Coulangue, Président de l'association « Alma 83 »,
- Madame Jocelyne Laffon, Consultant en direction d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes,
- Madame Anne Mathivet, Membre UDAF du Var,
- Monsieur Herve Naccache, Retraite, directeur association APEA,
- Madame Anne-Marie David, Retraitée, directrice générale de l'association Tutélaire Majeurs Protégés Alpes Méridionales,
- Madame Anne Latz, Retraitée, Directrice ITEP L'essor,
- Monsieur Daniel Baioni, Retraité, Directeur de l'institut Pomponiana-Olbia,
- Madame Marie-Cécile MARCELLESI, cadre retraitée de l'Agence régionale de santé PACA,

Pour accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur devra s'adresser soit :

- **Au Conseil départemental du Var** - 390 boulevard des Lices - BP 1303 - 83 076 Toulon Cedex direction de l'autonomie - personnes-qualifiees@var.fr - Téléphone **04 83 95 16 21**.
- **A la Préfecture du Var - Direction départementale de la cohésion sociale du Var** - CS 31209 – 83070 Toulon ddcs@var.gouv.fr - Téléphone **04 94 18 83 83**.
- **A la délégation départementale du Var ARS PACA** – Immeuble Tova 2 – 177 Bd du Dr Charles Barnier – CS 31302 – 83076 Toulon marie-laure.verdalle@ars.sante.fr ou ars-paca-df83-delegue-departemental@ars.sante.fr
Téléphone : **04 13 55 89 01/89 62**.

ANNEXE 11 DISPOSTIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AU SERVICE MANDATAIRE

1. Information du particulier employeur sur les dispositions liées à son statut d'employeur

Pour rappel, les salariés du particulier employeur sont régis par la convention collective nationale du particulier employeur du 22 juillet 2022. Cette convention collective règle les rapports entre les particuliers employeurs et leurs salariés. Le caractère spécifique de cette profession est d'exercer au domicile privé du particulier employeur avec toutes les conséquences qui en découlent.

Le particulier employeur n'est pas une entreprise.

Est salarié, toute personne, à temps plein ou partiel, qui effectue toute ou partie des tâches de la maison à caractère familial ou ménager.

La présente convention s'applique aux utilisateurs du chèque emploi service. Le particulier employeur ne peut poursuivre des fins lucratives.

2. La formation professionnelle

Les salariés bénéficient du droit à la formation continue (loi du 29 janvier 1996). La commission paritaire nationale emploi et formation professionnelle (CPNEFP) détermine les orientations et les conditions de mise en œuvre. Une contribution à la charge de l'employeur est prélevée par l'URSSAF et gérée par un opérateur de compétence (OPCO). L'employeur prend l'initiative de l'envoi en formation du salarié.

Votre salarié capitalise chaque année 58h de plan de formation lui permettant de participer en moyenne à 3 formations par an. Ces formations lui permettent de développer ses compétences auprès des personnes dépendantes et fragilisées et d'en savoir plus sur le métier et le secteur d'activité.

AUXILIA FORMATION, partenaire du Groupe ARCADE, est labellisé **IPERIA**, et dans ce cadre propose chaque année un catalogue de formations telles que :



- Comprendre le handicap pour mieux accompagner la personne,
- Les droits de la personne en situation de handicap
- Les fondements d'une démarche de bientraitance
- Droits et devoirs dans l'exercice de son métier

Vous et votre salarié souhaitez en savoir plus ?

Vous pouvez contacter **Mme Jacquet au 09 61 28 44 38** ou par mail à auxiliaformation@gmail.com

3. Hygiène et sécurité-Santé au travail et risques professionnels

3.1. Obligation de prévention

L'employeur doit respecter les principes généraux de prévention suivants :

- **Surveillance médicale** : le salarié employé à domicile par un particulier (à temps plein ou à temps partiel) bénéficie d'une surveillance médicale dans les mêmes conditions que tout salarié.
- **Adhésion de l'employeur à un service de santé au travail** : le particulier employeur doit adhérer, dans le mois suivant l'embauche du salarié, à un service de santé au travail interentreprises habilité à assurer la surveillance médicale des salariés de particuliers employeurs. Les coordonnées des services de santé sont disponibles auprès des unités territoriales des directions en charge du travail et de l'emploi (Direccte).
- **Examens médicaux du salarié** :
- Visite médicale d'information et de prévention. Tout salarié bénéficie de la visite d'information et de prévention (Vip). La Vip a remplacé la visite médicale d'embauche. La Vip peut être effectuée par le médecin du travail ou par un professionnel de santé au travail. Elle est réalisée dans un délai maximum de 3 mois à partir de l'embauche (ou avant l'embauche pour les mineurs et les travailleurs de nuit). Elle a notamment pour objet d'interroger le salarié sur son état de santé. La visite est renouvelée dans un délai

maximum de 5 ans. Pour le travailleur de nuit et pour le salarié âgé de moins de 18 ans, la visite est réalisée préalablement à leur affectation. Le médecin du travail peut prescrire, s'il le juge utile, des examens spécialisés complémentaires, qui sont à la charge de l'employeur.

Dans tous les cas, la Vip permet :

- D'interroger le salarié sur son état de santé,
- De l'informer sur les risques liés à son poste de travail,
- De le sensibiliser sur les moyens de prévention à mettre en œuvre,
- Et de l'informer de son droit de bénéficier, à tout moment, d'une visite à sa demande avec le médecin du travail.
- Un dossier médical en santé au travail est ouvert.

À la fin de chaque Vip, le médecin du travail ou le professionnel de santé délivre une attestation de suivi au travail au salarié et à l'employeur. Le médecin du travail n'a pas le droit de transmettre à l'employeur des informations médicales concernant le salarié.

Visites médicales de reprise : le salarié bénéficie d'une visite de reprise après :

- un congé de maternité,
- une absence d'au moins 30 jours pour maladie,
- une absence d'au moins 30 jours pour accident du travail.
- La visite médicale de reprise est destinée à vérifier que les circonstances qui ont entraîné l'interruption du travail n'ont pas rendu le salarié inapte à reprendre son emploi.

- **Prise en charge des examens médicaux par l'employeur :** le temps passé par le salarié en visite médicale est assimilé à une période de travail et ne peut faire l'objet d'aucune réduction de la rémunération. Les frais de transport du salarié pour se rendre au service de santé et pour en revenir sont à la charge de l'employeur. Si le salarié a plusieurs employeurs, ces frais sont pris en charge par les différents employeurs proportionnellement à la rémunération versée par chacun d'entre eux.
- **Sanctions de l'employeur en cas de non-respect de ses obligations :** est puni d'une amende de 5ème classe (1500€ maximum), le fait pour le particulier employeur :
 - De ne pas adhérer à un service de santé au travail ou de ne pas adhérer dans le délai imparti
 - De ne pas prendre en charge les frais de transport du salarié pour se rendre aux visites médicales ou de ne pas le rémunérer durant le temps passé en visite,
 - De ne pas faire pratiquer l'examen médical d'embauche, les visites périodiques et les visites de reprise.

L'employeur a les obligations suivantes :

- 1) Éviter les risques, évaluer ceux qui ne peuvent être évités et les combattre à la source,
- 2) Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé,
- 3) Tenir compte de l'état d'évolution de la technique,
- 4) Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux,
- 5) Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral,
- 6) Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle,
- 7) Donner les instructions appropriées aux salariés.

3.2. Obligation de prévention

L'employeur doit notamment veiller au respect des éléments suivants :

- L'aération (cubage d'air minimum, ouvertures suffisantes), la protection contre le bruit,
- Le nettoyage (nettoyage du sol au moins une fois par jour), le chauffage, l'éclairage,
- La protection contre les intempéries (auvents protégeant les salariés travaillant aux étalages, interdiction de faire travailler ces derniers quand la température est inférieure à 0°),
- Les locaux doivent être munis de vestiaires, d'installations sanitaires, de douches si les salariés effectuent un travail salissant,
- Les salariés ne doivent pas prendre leur repas dans les locaux affectés au travail. Lorsque 25 salariés au moins désirent prendre leur repas sur le lieu de travail, un réfectoire doit être mis à leur disposition,

- Prévenir les risques d'incendie et les risques liés au courant électrique,
- Informer et donner les consignes de sécurité ou dispositions techniques particulières à prendre,
- Veiller à ce que la circulation entre les postes de travail n'occasionne pas de risques de chute ou de dommages physiques,
- Informer les salariés sur les risques et les précautions à prendre notamment lors de l'utilisation de produits dangereux,
- Fournir les équipements de protection individuelle (gants, masque, gel hydroalcoolique, savon...),
- Rappeler les règles sanitaires et les gestes barrières.

Aux termes de la loi, « l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation, la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés » et il doit veiller à « l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

3.3. En cas de non-respect de l'obligation de sécurité

- **Droit de retrait** : si le salarié estime avoir un motif raisonnable de penser que sa situation de travail présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, il peut exercer son droit de retrait
- **Sanctions** : en cas d'accident de travail, l'employeur peut être condamné en justice à indemniser le salarié pour faute inexcusable. Le non-respect de ses obligations par l'employeur peut entraîner des sanctions pénales.

4. Les bonnes pratiques professionnelles et déontologiques

Le présent document interne a pour objet d'essayer de concilier l'éthique et la déontologie pour équiper les professionnels de l'aide à domicile d'un outil de travail et de réflexion qui puisse les aider à toujours articuler les dimensions technique et relationnelle dans leurs interventions ; bref, les aider aussi à chercher et donner en permanence un sens à celles-ci.

Définir des règles éthiques et déontologiques dans le domaine de l'aide à domicile auprès des familles suppose tout d'abord que les acteurs concernés parviennent à construire une approche de cette question qui soit partagée. Ce travail indispensable de construction peut être tenté à partir d'une réflexion sur les trois mots essentiels suivants : aide, domicile, famille. De quoi parle-t-on, en effet, lorsque nous utilisons ces trois termes ?

4.1. L'aide, tout d'abord.

Elle ne s'improvise pas dans le cadre d'une approche qui se veut professionnelle. Elle s'appuie sur des compétences techniques acquises par l'expérience ou par la formation et ne se limite pas aux seuls actes de la vie quotidienne. Elle s'appuie aussi sur des compétences relationnelles qui permettent de mettre en œuvre une démarche d'accompagnement qui soit utile aux personnes qui demandent de l'aide. Celle-ci peut prendre des formes diverses selon les situations rencontrées qui sont toutes singulières.

4.2. Le domicile, ensuite.

C'est encore aujourd'hui le lieu d'intervention principal des professionnels du domicile. Espace protégé des échanges domestiques et de l'intimité, le domicile n'est pas pour autant un « sanctuaire inviolable ». C'est aussi une porte d'accès vers l'extérieur : le domicile est donc tout à la fois ouvert et fermé, l'aide à domicile se situant à l'intersection de l'espace privé et de l'espace public. Espace d'ouverture et de protection, le domicile s'inscrit toujours dans une histoire, celle de ses habitants, présents ou absents, une histoire toujours chargée de drames, de passions et d'émotions, de rêves aussi.

4.3. La famille

Sans doute la plus ancienne des institutions humaines, la famille n'a cessé d'évoluer au fil des siècles, témoignant ainsi de son adaptabilité aux transformations de la société. Il n'est sans doute pas souhaitable, cependant, d'enfermer la famille dans une définition unique et définitive, tant sont nombreuses les configurations qui peuvent être observées.

La famille est devenue plurielle et n'échappe pas, non plus, aux interrogations qui traversent notre société contemporaine. La promotion progressive de l'individualisme, qui a marqué durablement les trois siècles précédents, se traduit par une revendication légitime d'indépendance. Cela accentue paradoxalement les multiples dimensions de la précarité et renforce la nécessité de cohésion sociale, dont la famille ne peut s'abstraire.

La personne auprès de laquelle nous intervenons se situe au sein d'un corps social et revendique légitimement plusieurs mondes d'appartenance, internes ou externes à la famille, que nous devons prendre en compte et respecter.

Nous faisons donc le choix de définir la famille selon une acception assez large, incluant également les relations intergénérationnelles, afin de prendre en compte la diversité de sa composition : familles dans leurs formes classiques, diversifiées, monoparentales, recomposées, avec enfant, sans enfant...

Nous pourrions d'ailleurs parler plutôt de groupe familial afin de dépasser le risque s'enfermement sémantique contenu dans le terme « famille »

4.4. Déontologie

Il convient en quelques lignes de préciser la définition du mot « déontologie ». Celui-ci contient en fait l'ensemble des règles ou devoirs qui régissent la conduite à tenir pour les membres d'une profession, tant à l'égard des usagers que dans les rapports.

Les principes déontologiques conduits par l'association sont les suivants :

- **Le respect de la personne.** Ce principe, qui s'inscrit dans la réciprocité des relations humaines pour engager les acteurs de l'association et les usagers, implique réserve et discrétion mais aussi la prise en compte de la singularité intime de chacun et de ses potentialités pour viser la promotion de la personne.
- **L'intervention individualisée.** Celle-ci doit prendre appui sur une approche globale de la personne et veiller à l'ajustement permanent de la prestation à ses besoins et attentes. Cette intervention individualisée ne peut produire pleinement ses effets que si elle est réellement conduite dans le cadre d'une méthodologie rigoureuse dont les axes principaux, qui doivent être adaptés aux logiques mentionnées plus haut, sont les suivants :
 - a) Une expertise autour de l'évaluation : diagnostic, suivi, évaluation, synthèse.
 - b) Une co-construction de l'intervention à domicile, fondée sur une démarche participative qui associe l'usager ainsi que le groupe familial environnant.
 - c) Une approche par projet et par objectif qui assure une véritable fécondité sociale.
 - d) Le développement d'un partenariat diversifié pour favoriser une meilleure prise en compte des besoins de l'usager mais aussi la place du travail social dans les dynamiques territoriales.

ANNEXE 12 - CRITERES D'ADMISSION DE PRISE EN CHARGE DU S.S.I.A.D

Le SSIAD intervient auprès des personnes répondant aux critères suivants :

- Être âgé d'au moins 60 ans ;
- Avoir une prescription médicale ;
- Être assuré social ;
- Habiter sur le secteur d'intervention (1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème}, 6^{ème} et 14^{ème} arrdt) ;
- Avoir un état de dépendance nécessitant une aide partielle ou totale.

L'admission est prononcée par l'infirmière coordinatrice, après évaluation et selon la disponibilité des places. Elle constitue :

- Un classeur médical et administratif ;
- Un classeur de liaison au domicile de l'intéressé.

Toute admission est soumise au contrôle du Médecin Conseil des organismes de Sécurité Sociale. Lors de l'admission, nous vous demandons une photocopie de l'attestation de votre carte vitale et de votre mutuelle, ainsi que toutes les informations nécessaires à la constitution et au suivi de votre dossier.

Prise en charge :

La prise en charge initiale est de 30 jours. Elle peut être prolongée par période de 3 mois, en fonction de votre état de santé.

Les frais de soins à domicile :

Les frais afférents aux soins à domicile sont supportés par les régimes d'assurance maladie et leur montant est versé aux SSIAD sous forme d'un forfait global.

**Contactez-nous pour plus d'information au
04 88 699 699
Choix 1 puis Choix 4**

ANNEXE 13 – TOUS NOS PARTENAIRES

CHAMPS D'ACTION	NOS PARTENAIRES
HANDICAP	<ul style="list-style-type: none"> ◆ INTER PARCOURS13 ◆ Pôle Ressources Local HANDEO ◆ Association des Paralysés de France ◆ C.R.E.E.D.A.T 13 ◆ A.P.F 13 ◆ Réseau UTIL 13 ◆ Enseigne HANDEO ◆ A.F.M. 13 ◆ SAMSAH Valmante13 ◆ SAVS Espoir Provence 13 ◆ Cap-emploi ◆ AGEFIPH ◆ SAMETH ◆ Réseau SLA PACA ◆ SAMSAH ARRADV 13 ◆ SAMSAH AFTC 13
ALZHEIMER	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Institut de la Maladie d'Alzheimer 13 ◆ Association A3 13
SOUTIEN AUX AIDANTS FAMILIAUX	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Association 3A 13
PERSONNES AGEES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ CCAS des communes de notre territoire d'intervention : Marseille, Aix-en-Provence, Martigues, Aubagne etc... ◆ Pôle Info Séniors 13 ◆ Espaces Services Aînés ◆ Les MAÏA ◆ Réseaux de santé ◆ Fil rouge ◆ Azur Promo Services ◆ Quiétude 13 ◆ TAVIE ◆ OPTICIENS MOBILES
EMPLOI	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pôle Emploi 13 ◆ PLIE ◆ Missions locales ◆ CREPI Méditerranée ◆ CD13 Club des Entreprises solidaires ◆ IDEO
FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> ◆ AUXILIA Formation
STRUCTURATION DU SECTEUR	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pôle Services à la Personne ◆ CQFD ◆ CRESS PACA ◆ URIOPSS PACA
SOUTIEN AUX PROJETS D'INVESTISSEMENT ET DE FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pôle Services à la Personne ◆ AG2R La Mondiale ◆ Régime Social des Indépendants ◆ Fondation Agir pour l'emploi ◆ Fondation de France ◆ Caisse d'Epargne ◆ Conseil Régional PACA
SOUTIEN A L'INVESTISSEMENT CADRE : MISE EN ŒUVRE DE L'APA ET DE L'AIDE SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône et du Var
ORIENTATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Maison départementale des Personnes Handicapées
APPUI FINANCIER AUX PROJETS RELATIFS A LA MODERNISATION DE NOS SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Caisse Nationale de Solidarité et d'Autonomie
CADRE : MISE EN ŒUVRE DE L'AIDE SOCIALE SERVIE PAR LA CPCAM ET DE L'ACTION SUR LES SOINS PALIATIFS	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Caisse Nationale de Solidarité et d'Autonomie
CADRE : MISE EN ŒUVRE DE L'AIDE SOCIALE SERVIE PAR LA CPCAM ET DE L'ACTION SUR LES SOINS PALIATIFS	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CADRE : MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION SOCIALE DE LA CARSAT	<ul style="list-style-type: none"> ◆ CARSAT Sud-Est