



GUIDE PRATIQUE

pour les personnes en situation de handicap
qui utilisent les Services d'Aide à la Personne



HANDIRHÔNE SERVICES

HandiRhône Services a été créée en 2010 par des associations du secteur handicap dans le but d'améliorer la qualité de vie à domicile des personnes en situation de handicap.



« Les fondateurs de HandiRhône Services se sont associés pour militer et agir ensemble pour que les personnes en situation de handicap voient s'améliorer leurs conditions de vie et la qualité de l'aide qui leur est dispensée à leur domicile.

Quels que soient leur situation de handicap, leur mode et lieu de vie, leurs ressources, elles doivent pouvoir bénéficier d'une Aide à la Personne de qualité.

Erick BRANDT

Président d'HandiRhône Services



INTRODUCTION

Ce guide pratique répond aux besoins d'information des personnes en situation de handicap et de leur famille qui font appel à des Services d'Aide à la Personne* pour les aider dans les actes de leur vie quotidienne.



Cet outil favorise **l'accès aux informations nécessaires pour soutenir l'autonomie et l'émancipation*** des personnes qui ont fait le choix de **vivre à leur domicile.**

Il s'inscrit dans l'esprit de la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances **en vous informant et vous préparant à réunir les conditions favorables du bien vivre avec votre intervenant*** à votre domicile.

**Page 8, les mots marqués
d'une étoile* sont expliqués.**

INTRODUCTION

Ce guide vous permet de mieux comprendre :



le fonctionnement des Services* d'Aide à la Personne,



le métier de l'intervenant* à domicile,



le savoir-vivre* avec les intervenants
qui vous aident à votre domicile.

Nous avons réalisé ce guide à **partir des témoignages des personnes en situation de handicap qui utilisent les Services* d'Aide à la Personne** et avec des professionnels.

Les thèmes abordés regroupent l'ensemble des questions qui nous ont été posées pendant ces trois dernières années.

INTRODUCTION

Ce guide n'a pas pour vocation de reprendre toutes les informations réglementaires ni de vous aider à savoir quel est le mode d'intervention qui est adapté à votre situation. Si ce sont les informations que vous souhaitez recueillir, nous vous conseillons de vous rendre **à la page n°89 de notre guide dans laquelle sont répertoriés tous les autres guides qui traitent de l'aide à domicile.**

L'auteur décline toute responsabilité pour l'actualité, l'exactitude, l'exhaustivité ou la qualité des informations mises à disposition. Les conseils et informations communiqués dans ce guide sont fournis à titre indicatif et peuvent être sujet à modification suite à l'évolution du cadre légal.

SOMMAIRE

Définitions 8



1. Mon Service d'Aide à la Personne

9

Documents d'informations du Service11 à 12
Continuité de service13 à 14
Evaluation régulière des besoins.....15 à 16
Interlocuteur principal : le Responsable17 à 21
Refus et arrêts d'intervention22 à 25
Absence de mon domicile.....26



2. Mon intervenant à mon domicile

27

Diplômes et formations aux Handicaps..... 29 à 33
Tâches autorisées34 à 40
Horaires d'intervention41 à 49
Rémunération de l'intervenant.....50 à 51
Utilisation des aides techniques52 à 54
Multiplicité des intervenants55 à 57



3. Le savoir-vivre avec mon intervenant à domicile

58

Règles de politesse	60 à 62
Vouvoiement et tutoiement.....	63
Respect de l'intimité de l'intervenant	64
Confidentialité des informations.....	65 à 66
Visite de votre entourage.....	67
Jours et horaires d'intervention.....	68
Utilisation de votre argent	69
Dons et cadeaux.....	70
Rythme de vie	71
Vie affective.....	72
Non-discrimination	73
Consommation de produits illicites.....	74
Vie affective et sexuelle.....	75 à 77



4. Ma recherche d'un service adapté

78

Questions à poser pour choisir son Service	80 à 82
Différences de tarifications	83
Certifications et labels des Services	84
Contacts utiles	85 à 87

Conclusion..... 88

En savoir plus.....89

Remerciements..... 90

DÉFINITIONS*

Discrimination

Fait de distinguer et de traiter différemment (le plus souvent plus mal) quelqu'un ou un groupe par rapport au reste de la collectivité ou par rapport à une autre personne.

Emancipation

Action de se libérer d'un lien, d'une entrave, d'un état de dépendance, d'une domination, d'un préjugé.

Intervenants à domicile

L'intervenant à domicile aide une personne fragilisée pour accomplir les actes de la vie quotidienne.

Responsable de l'intervention

C'est la personne du Service d'Aide à la Personne qui est responsable des interventions faites à votre domicile.

Savoir-vivre

Connaissance et pratique d'un ensemble de règles, codes et usages, proposant des modèles de conduite adaptés aux différentes situations avec les autres.

Services d'Aide à la Personne

C'est une structure qui organise les interventions à votre domicile.

Vie affective

Toute relation où l'on ressent des émotions, des sentiments.

Vie sexuelle

Ensemble de comportements qui visent le plaisir sexuel.

1. Mon Service d'Aide à la Personne



1. Mon Service d'Aide à la Personne



Il existe plusieurs modes d'intervention à domicile :

- **En gré à gré :** vous êtes l'employeur.
- **En mandataire :** vous êtes l'employeur mais vous êtes déchargé des démarches administratives.
- **En prestataire :** vous êtes libéré de toutes obligations car vous êtes un client du Service* d'Aide à la Personne.

Nous avons choisi de traiter **dans ce guide la situation en mode prestataire car c'est celle qui est la plus utilisée et la plus adaptée aux situations de handicap.**

Cette séquence vous permet de mieux comprendre le fonctionnement d'un Service* d'Aide à la Personne.



Question 1

Puis-je avoir des documents d'informations du Service* adaptés à mon handicap ?

- Oui
- Non
- Pas toujours

Réponse : Pas toujours. Vous ne pouvez pas toujours avoir des documents d'informations adaptés à votre handicap, car les Services* ne sont pas obligés de vous fournir par exemple un livret d'accueil en version sonore. Mais vous pouvez quand même leur demander d'en construire un. En fonction de leur réponse, vous pourrez évaluer leur volonté de s'adapter à votre situation.





Le Service* n'est pas dans l'obligation d'adapter ses supports de communication en fonction de votre situation. Il existe des Services* qui ont fait la démarche d'adapter leur livret d'accueil et leur questionnaire de satisfaction sous forme écrite, audio et simplifiée.



Question 2

Si mon intervenant* est absent, le Service* est-il obligé de le remplacer dans l'heure qui suit ?

- Oui
- Non
- Cela dépend

Réponse : Cela dépend, le Service* n'est pas toujours obligé de remplacer votre intervenant* absent dans l'heure qui suit. L'obligation de remplacer votre intervenant* absent dans l'heure qui suit dépend de ce que vous avez négocié et de ce qui apparaît dans le contrat que vous avez signé.





La continuité de Service* c'est lorsque le service peut remplacer rapidement l'intervenant* qui n'a pas pu se rendre à votre domicile.



Suite à l'analyse de vos souhaits et à l'élaboration des réponses proposées, vous signez un contrat avec le Service* avant la première intervention. Vous pouvez être accompagné par une personne de votre choix lors de la signature du contrat.



Ce contrat peut préciser le niveau d'obligation du remplacement de votre intervenant* absent ou empêché.



C'est à vous d'exiger le délai souhaité du remplacement: dans la semaine, dans la journée, dans la demi-journée ou dans l'heure. Votre niveau d'exigence doit être en lien avec vos besoins personnels.



Question 3

Combien de fois le responsable de l'intervention* du Service* vient me voir dans l'année ?

- 1 fois
- 2 fois
- 4 fois

Réponse : La plupart des responsables de l'intervention* des Services* vous rencontre 1 fois dans l'année lors de l'évaluation de vos besoins, mais ensuite tout dépend de la qualité de son organisation du travail.





Le Service* identifie vos besoins lors d'une visite à votre domicile afin que les réponses apportées soient en lien avec les souhaits que vous exprimez.

Lors de cette rencontre **vous pouvez parler :**

- **de vos capacités,**
- **de votre niveau de dépendance,**
- **de votre environnement,**
- **de vos habitudes de vie, de vos obligations, de vos projets.**

Cela permet au Service* d'organiser les activités et les horaires d'intervention.

Ils ne sont pas obligés d'envoyer un de leur responsable d'intervention* plusieurs fois par an pour faire un suivi avec vous. **Mais vous pouvez demander à ce qu'au moins deux ou trois rencontres soient organisées dans l'année.**

Nous vous conseillons de fixer avec eux le calendrier du suivi de vos besoins.

Si le Service* ne s'y engage pas, vous avez le choix de ne pas travailler avec lui, même s'ils sont venus vous rencontrer.



Question 4

Le responsable de l'intervention* du Service* est-il spécialisé dans le domaine du handicap ?

- Oui
- Non
- Pas toujours

Réponse : Pas toujours, le responsable de l'intervention* du Service* n'est pas toujours spécialisé dans le domaine du handicap. Malheureusement, il ne connaît pas toujours bien les questions relatives au handicap.





Le responsable de l'intervention* n'est pas toujours formé aux spécificités des handicaps.

Il est cependant préférable qu'il puisse justifier de formations sur les situations de handicap ainsi que d'une expérience d'accompagnement auprès de ces personnes.

C'est pour cela qu'il est important de vérifier lors de la première rencontre sa capacité à bien comprendre votre situation.



Question 5

Le responsable de l'intervention* s'assure-t-il que tous les intervenants* à mon domicile ont bien les mêmes informations sur ma situation au jour le jour ?

- Oui
- Non
- Pas toujours

Réponse : Pas toujours. Le responsable de l'intervention* ne s'assure pas toujours que tous les intervenants* à votre domicile aient bien les mêmes informations sur votre situation au jour le jour. Cela dépend de la qualité de la coordination du travail dans chaque Service*.





Le responsable de l'intervention* doit vous proposer de mettre à disposition un outil de liaison qui restera à votre domicile. Cependant vous n'êtes pas obligé d'accepter.

Cet outil est renseigné :

- à chaque passage d'un intervenant*
- et si vous le souhaitez par les professionnels libéraux (kiné, infirmier,...),
- par vous-même ou votre entourage.



Cet outil permet d'assurer une bonne transmission d'information entre les personnes qui vous aident à votre domicile. Le responsable de l'intervention* devrait prendre régulièrement connaissance de cet outil à votre domicile.



Le responsable de l'intervention* :



- est reconnu comme un interlocuteur obligatoire sur l'information d'une demande : c'est souvent cette personne qui vous rencontre la première fois et qui s'assure que les services qui vous sont proposés correspondent à vos besoins.



- **doit toujours être la personne à contacter dès que vous souhaitez avoir de l'information sur votre Service* ou que vous rencontrez des difficultés avec l'intervenant*. Assurez-vous qu'il vous transmette les coordonnées nécessaires pour le joindre. Il doit vous communiquer les coordonnées du service d'astreinte pour le week-end et les jours fériés.**

Certains Services* vous proposent également de laisser un message sur leur répondeur.



Question 6

Un Service* peut-il arrêter d'intervenir chez moi ?

- Oui
- Non

Réponse : Oui, un Service* peut arrêter d'intervenir chez vous mais il doit se conformer à un délai de préavis comme indiqué dans votre contrat. De plus, il doit justifier les raisons de sa décision.





Question 7

Lors du premier contact avec un Service* peut-il refuser de venir chez moi ?

- Oui
- Non

Réponse : Oui, un Service* peut refuser de venir chez vous mais il doit en justifier les raisons.





La plupart des Services* qui refuse de vous aider n'ont ni les compétences, ni l'organisation adaptées : leur décision de refus ou d'arrêt d'intervention a pour objet de protéger la personne ou de garantir sa sécurité car une aide inadaptée pourrait être dangereuse.

Certains Services* n'interviennent pas dans votre secteur ou n'ont pas suffisamment d'intervenants à domicile qualifiés.



Cependant le Service* doit vous donner un délai respectable afin de vous laisser le temps de vous organiser. Généralement le délai d'arrêt de l'intervention est compris entre 1 et 2 mois.

La décision de refus doit cependant toujours être justifiée.



Question 8

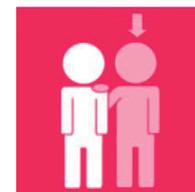
Puis-je m'absenter lorsque l'intervenant* est à mon domicile ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, vous ne pouvez pas vous absenter lorsque l'intervenant* est à votre domicile, car son intervention relève d'une aide qui vous est attribuée pour réaliser les gestes et actes du quotidien.



2. Mon intervenant à domicile



2. Mon intervenant à domicile



L'intervenant* vient chez vous dans le but de vous aider à accomplir les actes de la vie quotidienne pour améliorer votre quotidien.

Exerçant au domicile de personnes en situation de handicap, ces professionnels interviennent dans le cadre de missions bien précises qui sont définies d'un commun accord dans le contrat passé entre vous et le Service*.

Cette séquence vous permet de mieux comprendre le cadre d'exercice de ce métier d'intervenant* à votre domicile.



Question 1

Tous les intervenants* qui viennent m'aider doivent-ils avoir un diplôme d'auxiliaire de vie sociale ?

- Oui
- Non
- Pas toujours

Réponse : Non, tous les intervenants* qui viennent vous aider ne doivent pas avoir un diplôme d'auxiliaire de vie sociale. Rien n'oblige le Service* à vous proposer une personne diplômée mais en tant que client, vous pouvez l'exiger.





Question 2

L'intervenant* à domicile est-il une aide-ménagère ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, l'intervenant* à domicile n'est pas une aide-ménagère. Il possède d'autres connaissances et une expérience qui lui permettent de réaliser des actes en lien avec votre situation.

Les activités uniques de ménage et d'entretien du domicile ne sont pas financées par la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).





Question 3

L'intervenant* est-il formé au handicap ?

- Oui
- Non
- Cela dépend

Réponse : Cela dépend de la volonté du Service* de faire suivre aux intervenants* des formations sur les handicaps.

Vérifiez cette information lorsque vous rencontrez le Service* pour la première fois.





L'intervenant* à domicile vient chez vous pour améliorer votre quotidien. On les appelle : assistant de vie aux familles (ADVF), aide à domicile, auxiliaire de vie sociale (AVS).



Chaque intervenant* a le droit de suivre des formations payées par l'employeur mais le choix de ces formations reste à la discrétion de l'employeur. **Vous pouvez demander au Service* si les intervenants* ont suivi des formations sur les spécificités de votre handicap.**



Vous pouvez exiger d'être aidé par des personnes diplômées et formées. En cas d'absence ou de remplacement de l'intervenant*, sachez que le Service* n'est pas toujours en mesure de le remplacer par une personne diplômée et formée. Il est important d'en parler avec le Service* dès votre première rencontre afin de connaître leur possibilité quant aux remplacements. Suite aux échanges, le Service* saura vous conseiller dans le choix de votre intervenant.



Différences entre aide-ménagère, assistante de vie et auxiliaire de vie sociale.

	Aide-ménagère	Assistante de vie	Auxiliaire de vie
Formations en lien avec le handicap	Non obligatoire	Formation continue spécifique Titre professionnel de niveau V	Diplôme d'Etat de niveau V (DEAVS - DEAES,...) ET Formation continue spécifique
Tâches effectuées	<ul style="list-style-type: none"> * Entretien courant du logement * Entretien du linge * Réalisation des courses * Préparation et réalisation des repas * Aide aux démarches administratives 	<ul style="list-style-type: none"> * Entretien courant du logement * Entretien du linge * Réalisation des courses * Préparation et réalisation des repas * Aide aux démarches administratives * Accompagnement lors des sorties * Dialogue/écoute dans un contexte lié aux situations de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> * Entretien courant du logement * Entretien du linge * Réalisation des courses * Préparation et réalisation des repas * Aide aux démarches administratives * Accompagnement lors des sorties * Dialogue/écoute dans un contexte lié aux situations de handicap * Surveillance de la prise effective des médicaments préparés dans le pilulier
Actes réalisés auprès de la personne aidée	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> * Aide à la toilette simple * Aide au lever et au coucher (à condition d'avoir suivi des formations qualifiantes et d'être suivi par une équipe encadrante) 	<ul style="list-style-type: none"> * Aide à la toilette complexe * Aide au lever et au coucher * Aide aux transferts / Mobilisation * Aide et préparation aux repas nécessitant mixage, régime alimentaire particulier,...



Question 4

Puis-je demander à mon intervenant* de nettoyer derrière mon réfrigérateur?

- Oui
- Non

Réponse : Non, vous ne pouvez pas demander à votre intervenant* de nettoyer derrière votre réfrigérateur pour deux raisons :

- L'intervenant* n'est pas chez vous pour faire le ménage de fond mais pour réaliser l'entretien courant du logement.
- L'intervenant* n'a pas le droit de déplacer ou transporter des charges lourdes.





Question 5

Puis-je demander à l'intervenant* de m'aider à prendre des médicaments ?

- Oui
- Non
- Dans certaines conditions

Réponse : **Dans certaines conditions**, vous pouvez demander à l'intervenant* de vous aider à prendre des médicaments.

La question de l'aide à la prise de médicaments par du personnel non médical à votre domicile est **réglementée**. Renseignez-vous impérativement auprès du Service* qui vous informera.





Question 6

L'intervenant* à domicile peut-il garder mes enfants pendant que je m'absente ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, l'intervenant* à domicile ne peut pas garder vos enfants pendant que vous vous absentez. L'intervenant* est mandaté pour prendre soin de vous et non pas des autres personnes de votre environnement.





Question 7

Votre conjoint a mal à l'épaule. L'intervenant* peut-il masser l'épaule de votre conjoint ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, l'intervenant* ne peut pas masser l'épaule de votre conjoint. L'intervenant* est mandaté pour prendre soin de vous et non pas des autres personnes de votre environnement.





Question 8

L'intervenant* peut-il venir à mon domicile accompagné par d'autres personnes (ses enfants, ses amis, etc.) ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, l'intervenant* ne peut pas venir chez vous accompagné par d'autres personnes car elles sont étrangères au Service* d'Aide à la Personne. Les autres personnes ne sont pas des employés du Service*.





Le contrat que vous avez signé avec le Service* d'Aide à la Personne doit mentionner les activités réalisées par l'intervenant.

Voici à titre indicatif les tâches pouvant être réalisées à votre domicile :

1. Entretien du logement

- ✓ Entretien courant du logement (sols, poussière, rangement)
- ✓ Entretien du linge de maison et des vêtements (lavage, repassage, rangement)

2. Alimentation

- ✓ Élaboration et proposition des menus
- ✓ Courses (contrôle des provisions, achat, rangement et tri)
- ✓ Aide à la préparation des repas
- ✓ Aide à la prise des repas



3. Déplacement

- ✓ Aller en promenade ou faire des courses : avec le véhicule du Service*, avec votre véhicule (l'attestation d'assurance doit être fournie au service), à pied, en bus, en métro, en taxi
- ✓ Aide aux transferts (levers, couchers, déplacements)

4. Soin de la personne

- ✓ Surveillance de la prise effective des médicaments
- ✓ Aide aux gestes d'hygiène corporelle (aide à la toilette, habillage, déshabillage, changes)

5. Administratif

- ✓ Aide aux démarches administratives (lecture, explication, classement des courriers simples, envois postaux, ...)

6. Relation sociale

- ✓ Compagnie, soutien moral, stimulation sociale (discussions, jeux, lecture, proposition de participation à des ateliers)



Question 9

Puis-je demander à ce que l'intervention démarre à 6 h le matin ?

- Oui
- Non

Réponse : Oui, vous pouvez demander à ce que l'intervention démarre à 6 h le matin. Lors du premier entretien, renseignez-vous sur les plages horaires assurées par le Service* . Il doit pouvoir s'adapter à votre rythme de vie.





Question 10

Si l'intervenant* me le demande, puis-je l'autoriser à partir plus tôt de mon domicile ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, vous ne pouvez pas autoriser votre intervenant* à partir plus tôt de votre domicile, car vous n'êtes pas l'employeur direct de la personne. L'intervenant* doit préalablement faire sa demande auprès du responsable de l'intervention* qui est seul autorisé à prendre une décision.





Question 11

Si mon intervenant* me demande de faire une pause, dois-je accepter ?

- Oui
- Non
- Sous certaines conditions

Réponse : Si votre intervenant* vous demande de faire une pause vous pouvez accepter sous certaines conditions. L'intervenant* a droit à une pause suite à un certain nombre d'heures exécutées. Cela dépend des accords signés avec son Service*.

Le Service* doit vous expliquer ses règles pour vous permettre d'assurer de bonnes conditions de travail à votre domicile.





Question 12

Si l'intervenant* me demande de modifier l'heure de sa prochaine intervention, puis-je le faire ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, si l'intervenant* vous demande de modifier l'heure de sa prochaine intervention, vous ne pouvez pas le faire. C'est le Service* qui est l'employeur de l'intervenant*.

L'intervenant* doit préalablement faire sa demande auprès du responsable de l'intervention* qui est seul habilité à prendre une décision.





Question 13

Je ne souhaite pas que l'intervenant* vienne à mon domicile alors que l'intervention est déjà planifiée. Puis-je annuler son intervention ?

- Oui
- Non

Réponse : Oui, vous pouvez annuler une intervention déjà planifiée, si vous prévenez le Service* dans un délai raisonnable (à titre indicatif 3 jours avant l'intervention) car le responsable de l'intervention* pourra alors s'organiser. Chaque Service* a ses propres conditions générales d'annulation qui sont écrites dans votre contrat.

Si vous prévenez trop tard vous risquez de devoir payer l'intervention même si elle n'est pas réalisée.





Question 14

Puis-je modifier mon horaire d'intervention directement avec l'intervenant* ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, vous ne pouvez pas modifier votre horaire d'intervention directement avec l'intervenant* à domicile. Les salariés effectuent le travail dans un cadre délimité avec vous et le responsable de l'intervention*. Il n'est pas possible de changer les règles, et notamment les horaires de travail prévus au planning d'interventions sans l'accord du responsable de l'intervention*.





Les intervenants* ont l'obligation de :



- suivre les horaires qui leur sont donnés par leur employeur qui dépend lui-même du cadre obligatoire et réglementaire du travail.



- suivre les normes internes au Service* comme le règlement intérieur par exemple.



- respecter les consignes données par le responsable de l'intervention* dans le cadre de l'organisation de leur travail.



Les principes généraux du travail de l'intervenant* sont les suivants :

La durée du travail est codifiée

- 10 h maximum de travail par jour dans la limite de 35 h par semaine
- pause obligatoire de 20 mn toutes les 6 heures
- 11 h ininterrompues de repos obligatoire
- les heures de nuit (généralement de 21 h à 6 h) sont soumises à une autre réglementation.



Le contrat de travail fixe les règles.



C'est une relation professionnelle écrite dans un contrat entre l'intervenant* et le Service* qui l'emploie.



Il permet de définir un cadre d'intervention et des règles. C'est pourquoi l'intervenant* doit faire ses demandes uniquement au Service* pour ce qui concerne l'organisation de son travail (les heures, le salaire, les déplacements, ...) et non pas à vous.



Lorsque vous ne savez pas si telle chose est autorisée ou pas, le mieux est de demander à parler au responsable de l'intervention* qui connaît bien le cadre obligatoire de l'exercice de la fonction de l'intervenant*.



Question 15

Puis-je aider mon intervenant* à obtenir un meilleur salaire ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, vous ne pouvez pas aider votre intervenant* à obtenir un meilleur salaire, car vous n'êtes pas l'employeur, mais vous pouvez faire savoir au responsable du Service* que vous êtes satisfait.





L'intervenant* perçoit en contrepartie du travail réalisé un salaire dont le montant a été convenu avec son Service*. Cette rémunération est généralement versée en fin de mois en fonction du nombre d'heures effectuées.



Le tarif horaire qui vous est facturé est composé :

- de la rémunération du salarié
- des charges du Service* (salaire des autres personnels, formation, locaux, matériels, véhicules, téléphone,...)



Si votre intervenant* se plaint auprès de vous du montant de son salaire, vous ne disposez d'aucun moyen de le faire évoluer. Ce n'est pas avec vous que cette situation doit être discutée mais avec son employeur.



Question 16

L'intervenant* peut-il exiger que l'on utilise le lève-personne qui est chez moi, même si je suis en capacité de faire sans ?

- Oui
- Non

Réponse : Oui, l'intervenant* peut exiger que l'on utilise le lève-personne qui est chez vous, même si vous êtes en capacité de faire sans. C'est dans son droit de l'exiger et c'est une condition préalable à la mise en sécurité de vos transferts.





Question 17

Tous les intervenants* sont-ils formés à l'utilisation des aides techniques dont j'ai besoin ?

- Oui
- Non
- Pas toujours

Réponse : Les intervenants* ne sont pas toujours formés à l'utilisation des aides techniques dont vous avez besoin. Certains sont expérimentés et d'autres ont peu pratiqué. C'est pourquoi il faut que vous en échangiez avec le responsable de l'intervention*.

L'intervenant* restera à l'écoute de vos besoins.





L'employeur doit préserver la santé et la sécurité des salariés. C'est une obligation inscrite dans le code du travail. Par exemple, **le code du travail, précise qu'un homme ne peut pas porter plus de 55 kg et qu'une femme ne peut pas porter plus de 25 kg.**

Le Service* organise la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles en formant ses salariés. Il exige de ses salariés l'utilisation des aides techniques présentes au domicile.

Lorsque l'intervenant* vous demande d'utiliser une aide, c'est parce qu'il a l'obligation de le faire. C'est aussi un moyen important de limiter le poids des charges afin de prévenir les arrêts de travail (douleurs dorsales, lumbagos, sciatiques,...).

En tant qu'expert de votre situation vous êtes la personne la mieux placée pour guider votre intervenant* dans l'utilisation des aides techniques à votre domicile.



Question 18

Puis-je exiger que ce soit toujours le même intervenant* qui vienne à mon domicile ?

- Oui
- Non

Réponse : Non, vous ne pouvez pas exiger que ce soit toujours le même intervenant* qui vienne à votre domicile. Le nombre d'intervenants* dépend du nombre d'heures et de jours d'interventions dont vous avez besoin.





Question 19

Je bénéficie de 150 heures d'aide par mois. J'ai plusieurs intervenants* différents à mon domicile chaque semaine. Est-ce normal ?

- Oui
- Non

Réponse : Oui, c'est normal que vous ayez plusieurs intervenants* différents à votre domicile chaque semaine si vous bénéficiez de beaucoup d'heures d'aide. Le nombre d'intervenants* dépend du nombre d'heures dont vous bénéficiez par mois et de votre situation.





Plus le nombre d'heures d'intervention est élevé et plus le nombre des intervenants* qui vous aident à votre domicile est important.



Il faut vérifier si le nombre important des intervenants* qui vous aident à votre domicile est justifié. Normalement, si vous bénéficiez de plus de 150 heures par mois, il est normal que 3 à 6 intervenants* différents viennent chez vous.



Le fait qu'il y ait plusieurs intervenants* s'explique par les congés ou les périodes de maladie des intervenants*, les situations de handicap, et, l'organisation de l'intervention (3 passages par jour par exemple). Parfois aussi les intervenants* décident d'arrêter leur travail. Si vous avez plus de 6 intervenants différents par mois et que cela vous cause des difficultés, parlez-en au responsable* de l'intervention*.

3. Le savoir-vivre avec mon intervenant à domicile



Le savoir-vivre avec mon intervenant à domicile



Ce qui est traditionnellement considéré comme un espace de l'intime, **votre domicile**, devient le lieu de travail d'un nombre plus ou moins conséquent d'intervenants* à domicile.

Ces personnes que vous recevez chez vous afin qu'ils vous aident dans les actes de la vie quotidienne sont plusieurs heures à vos côtés chaque jour. Cette cohabitation entre votre espace privé et l'espace professionnel de l'intervenant* crée de fait **une relation unique qu'il faut savoir préserver**. Beaucoup d'actions sont organisées pour préparer les intervenants* à cette relation à votre domicile.

Cette partie du guide vous permet ainsi de prendre connaissance des règles et des usages entre un professionnel qui vient à votre domicile et vous-même. A travers les illustrations de mises en situation, vous pourrez ainsi **mieux comprendre votre rôle et savoir ce qui se fait et ce qui ne se fait pas.**



Les règles de politesse : une vision égalitaire de l'échange



Dire bonjour et merci est toujours la meilleure façon de marquer votre respect envers la personne qui vous aide à votre domicile.



Une demande qui n'est pas trop autoritaire est mieux accueillie. Il est préférable d'utiliser la forme interrogative si vous le pouvez :
« Voulez-vous me servir un verre d'eau s'il vous plait ? »



Lorsque l'intervenant* ne comprend pas ce que vous voulez ou qu'il ne fait pas ce que vous voulez, **il faut faire preuve de patience et reformuler votre demande**. Si cela ne suffit pas, vous pouvez décider d'écrire ou de faire écrire les consignes du travail à effectuer à votre domicile.



Veillez à ce que votre environnement soit agréable à vivre : par exemple si vous fumez, il est mieux d'aérer la pièce afin que l'intervenant* travaille dans un environnement sain.



Respectez le travail de l'intervenant* en ne défaisant pas ce qui a été fait. Par exemple, si le sol d'une pièce vient d'être lavé, il faut attendre qu'il sèche avant de vous rendre dans cette pièce.



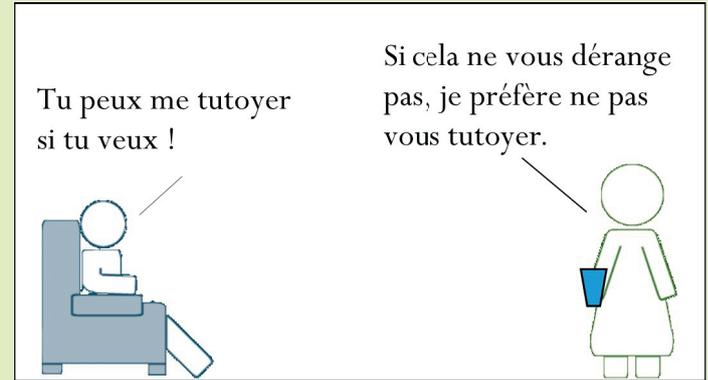
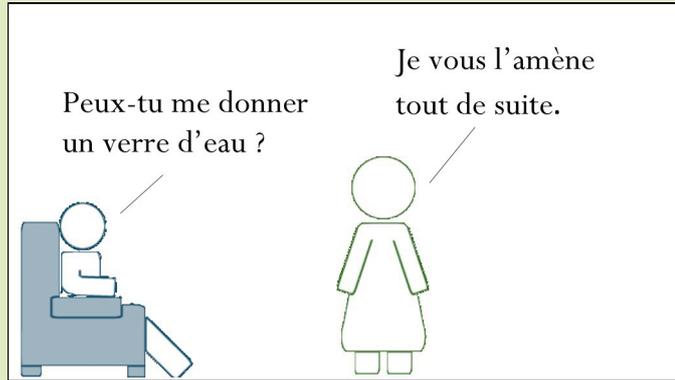
Dans notre société, on ne peut vivre ni selon « la loi du plus fort », ni selon « le chacun pour soi ».



Pour éviter le chaos, la vie en communauté suppose que chacun respecte certains codes et règles, dont la politesse. Cela facilite et rend le quotidien plus agréable. Les formules de politesse « standard » sont à la base de toute relation respectueuse. Elles deviennent des habitudes dans la relation avec les autres. **Elles rapprochent les personnes parce qu'elles établissent une première forme de communication et de comportement à adopter.**

Finalement elles nous guident et nous aident à être à l'aise face à des situations quotidiennes, habituelles ou non.

La politesse est une force. C'est une forme de communication qui établit dès le départ un climat positif et qui évite de régler des problèmes dans la dispute.



Vouvoisement et tutoiement

Respectez la demande de l'intervenant* qui préfère conserver le vouvoisement. Le vouvoisement est une forme de politesse, de respect et de protection.

Dans certaines circonstances, il semble préférable de garder une distance et de ne pas être trop familier **car l'intervenant* n'est pas votre ami mais un professionnel.**

Cela vous permet à vous aussi de garder une distance nécessaire avec un professionnel.



Est-ce que vous pouvez me donner votre adresse e-mail ?



Nous n'avons pas le droit de la donner.

Est-ce que vous voulez venir au cinéma avec moi dimanche ?



Heu.. Je suis avec mes enfants dimanche.

Est-ce que je peux voir des photos de vos enfants ?



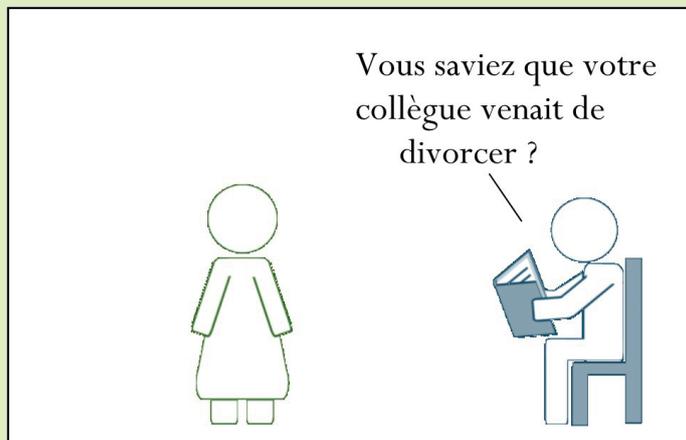
Je n'en ai pas avec moi...



Respect de l'intimité de l'intervenant*

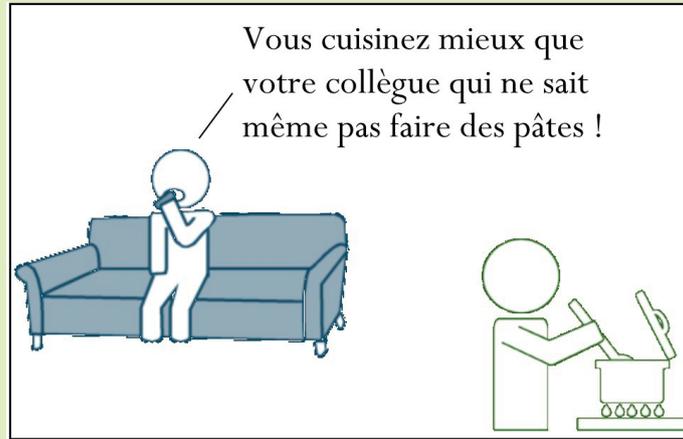
Même si vous développez des relations privilégiées avec votre intervenant*, cette personne intervient en tant que professionnel.

Vous devez distinguer une relation professionnelle d'une relation d'amitié afin de maintenir une juste relation, une bonne distance.



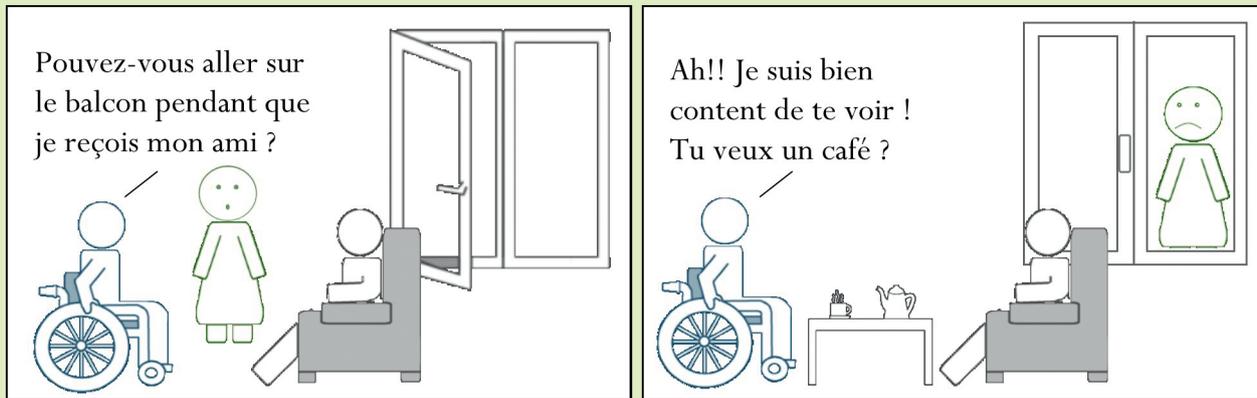
Confidentialité des informations

Lorsque vous avez plusieurs intervenants* à votre domicile, il est d'usage de ne pas transmettre d'informations sur les échanges que vous avez avec chacun.



Confidentialité des informations

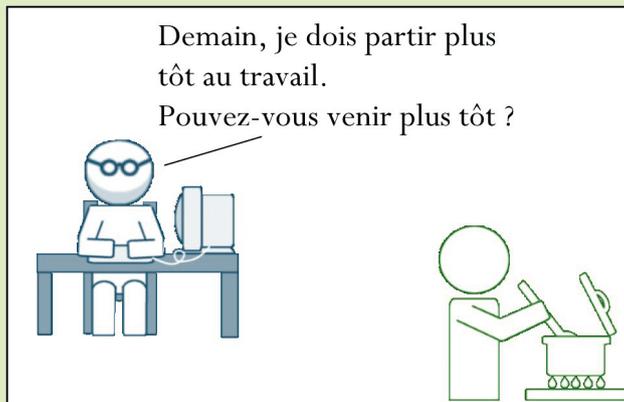
Si vous avez des remarques à faire concernant une tâche qu'effectue un de vos intervenants*, vous devez prévenir le responsable de l'intervention*. Cela ne se fait pas de critiquer le travail d'un intervenant* auprès de son collègue.



Visite de votre entourage

Lorsque des personnes vous rendent visite, vous pouvez souhaiter le faire en toute intimité.

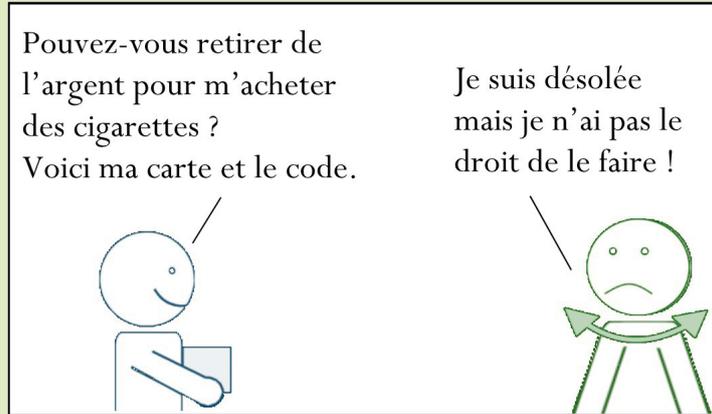
Prévenez à l'avance le responsable de l'intervention* afin que vous puissiez vous mettre d'accord sur les conditions proposées en cas de visite de votre entourage.



Jours et horaires d'intervention

L'intervenant* a aussi ses propres contraintes et ne peut pas toujours se rendre disponible quand vous le souhaitez. C'est pour cela qu'il faut contacter le responsable de l'intervention* qui est le seul habilité à pouvoir modifier les horaires d'intervention.

Si vous le pouvez, avertissez le responsable de l'intervention* au moins 3 jours avant votre changement de planning.



Utilisation de votre argent

N'insistez pas, car l'intervenant* doit suivre des règles strictes imposées par son employeur. Si vous souhaitez que ces règles évoluent, vous devez contacter le responsable de l'intervention* afin de les redéfinir ensemble.

En général **il existe des protocoles très stricts que les Services* ont mis en place pour vous protéger d'une utilisation malhonnête de vos moyens de paiement.** C'est un point qu'il faut soulever dès la première visite d'évaluation à votre domicile.



Je vous donne cette cocotte-minute, je n'en ai plus besoin !

Merci, mais nous n'avons pas le droit d'accepter.

S'il vous plaît, prenez la sinon je vais la jeter à la poubelle..

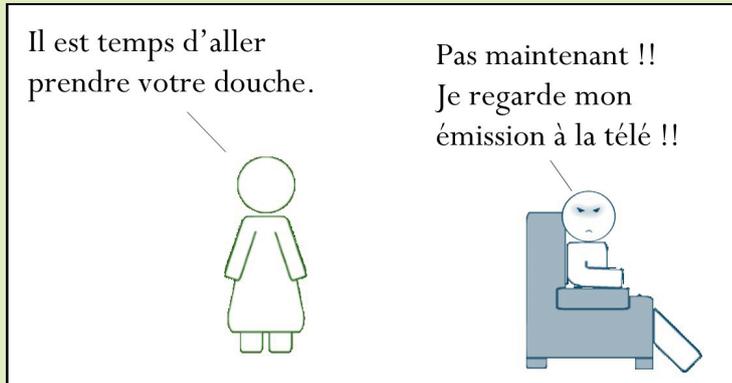
Quelques jours plus tard, le fils de la personne aidée téléphone au Service d'Aide à la Personne...

L'intervenant à domicile qui vient chez mon père a pris sa cocotte-minute !!!!

Dons et cadeaux

L'intervenant* à domicile est salarié d'un Service* qui lui interdit d'accepter les dons et/ou de l'argent. Ce peut être une source de difficultés avec la famille et vous risquez de vexer les autres intervenants* auxquels vous n'offrez pas de cadeaux.

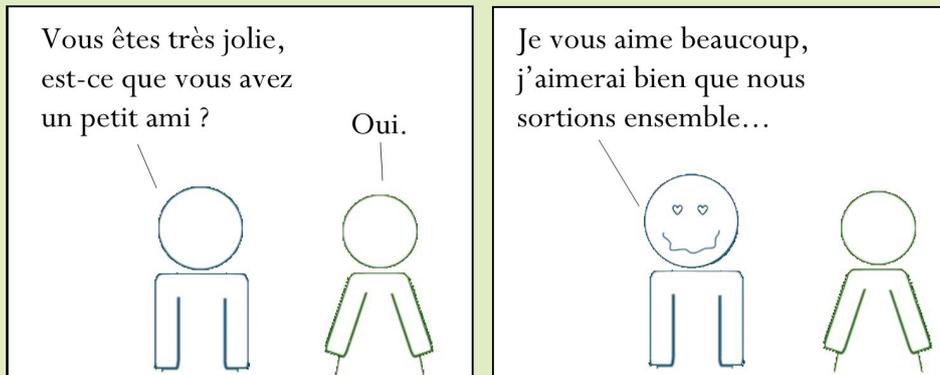
Il est toujours possible de faire un don au Service* qui saura bien l'utiliser.



Rythme de vie

L'intervenant* doit effectuer toutes les tâches prévues au contrat pour vous aider dans les actes de votre vie quotidienne. **Il est important que vous communiquiez sur vos habitudes et votre rythme de vie afin que celui-ci soit respecté.**

Dans ce cas précis, il aurait été préférable que la douche puisse s'organiser avant afin que vous puissiez regarder votre émission.

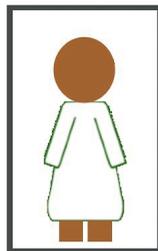


Vie affective*

N'oubliez pas que l'intervenant* est avant tout un professionnel. Ce n'est pas la personne auprès de laquelle vous pouvez déclarer vos sentiments affectifs. L'intervenant* à domicile a le droit lui aussi au respect.



Bonjour ! Je suis votre
nouvelle intervenante.

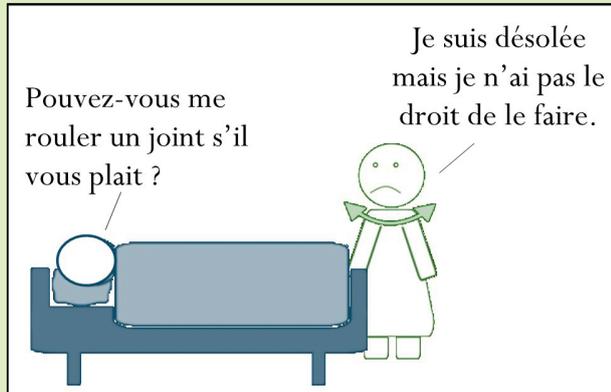


Ah non ! J'avais
dis pas de noires !

Non-discrimination*

Dans le respect des conditions de l'aide à domicile, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination* en raison de son origine, de son apparence physique, de son sexe, de son handicap, de son âge ou de ses opinions ou convictions, religieuses ou politiques.

Toute forme de discrimination* tant des personnes aidées que des intervenants* à domicile n'est pas autorisée par la loi. Veillez à respecter les gens et à ne pas avoir d'idées toutes faites sur eux.



Consommation de produits illicites

C'est vrai. La loi dit que le transport, la détention, l'offre, la cession, l'acquisition ou l'emploi illicite de stupéfiants sont punis de dix ans d'emprisonnement et de 7 500 000 € d'amende.

Est puni des mêmes peines le fait de faciliter, par quelque moyen que ce soit, l'usage illicite de stupéfiants. **L'intervenant* n'a donc pas le droit de vous aider de quelques façons que ce soit à consommer des produits illicites.**



Quelques histoires vécues pour réfléchir et pour comprendre...



Djalila, jeune-femme de 25 ans, intervenante* à domicile procède à la toilette de Damien, jeune homme de 30 ans en situation de handicap. Au cours de cette situation Damien éprouve une émotion qui se traduit par une érection. Djalila est très surprise. Damien lui suggère de l'aider à se masturber.



Sophie, 40 ans, tétraplégique est aidée 24h/24. Parmi les intervenants qui viennent chaque semaine, elle apprécie particulièrement l'intervention de Joëlle qui l'aide à son domicile trois fois par semaine. Au cours de la toilette, Sophie demande avec insistance à Joëlle de procéder à sa toilette intime de manière prolongée.



Quelques histoires vécues pour réfléchir et pour comprendre...



Sergueï, 45 ans, infirme moteur cérébral vit seul à son domicile après une séparation avec son épouse. Son état nécessite une intervention, de deux demi-journées par semaine.

Alors qu'Aurélie, intervenante* à domicile, procède à l'ensemble de ses tâches, elle est tout à fait surprise au moment où elle passe de la cuisine à la chambre.

Elle trouve Sergueï, assis, nu sur son fauteuil, en attendant qu'elle vienne arranger la chambre. Elle lui a déjà dit plusieurs fois que ce n'était pas une tenue appropriée.

Ces consignes étant sans effet, Aurélie a averti son Service* de cette situation.

Cet épisode fait suite à d'autres situations similaires dans lesquelles les rappels à l'ordre de l'intervenant* ont été sans effet.



Vie affective et sexuelle



Les personnes en situation de handicap doivent avoir l'opportunité d'accéder à une vie affective et sexuelle*.



Mais les intervenants* à domicile ne sont pas les personnes auprès desquelles on peut formuler cette demande.

Il faut s'adresser à des organismes spécialisés qui vous guideront dans ces démarches (voir la page des contacts utiles).

4. Ma recherche d'un Service adapté



Ma recherche d'un Service adapté



La recherche d'un Service* adapté à vos besoins n'est pas toujours simple.

Dans cette partie, nous regroupons les questions à poser aux Services* d'Aide à la Personne pour vous permettre de choisir celui qui sera adapté à vos besoins. Vous pouvez poser ces questions lors de votre premier appel ou lors de votre premier entretien avec une personne du Service*.

La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) vous fournira une liste des Services* d'Aide à la Personne intervenant sur votre Département. Faites-vous aider par des associations du handicap que vous connaissez pour effectuer une première sélection.



Intervenez-vous dans ma commune ?

La qualité de service



- **Votre Service* est-il autorisé ?**
- **Votre Service* respecte-t-il des normes qualités (voir p. 84) ?**
- **Les intervenants* sont-ils diplômés ?**
- **Les intervenants* sont-ils formés au handicap ?**
- **Les intervenants* sont-ils formés aux transferts ?**
- **Votre Service* accompagne-t-il déjà des personnes en situation de handicap ?**
- **Votre Service* a-t-il établi des règles concernant l'argent à confier à mon intervenant* (courses, ...) ?**

QUESTIONNAIRE Questions à poser pour choisir son Service



Les tarifs



- Quels sont les tarifs de jour et de nuit ?
- Quels sont les frais de gestion ?
- Dois-je régler les frais de transports de l'intervenant* ?
- A quels avantages fiscaux ai-je droit ?
- A quelles allocations ai-je droit ?
- Quel montant mensuel devrai-je régler ?
- A quelle période les factures sont-elles émises ?

Le planning



- Dans quel délai dois-je vous prévenir pour modifier mon planning ?
- Si mon intervenant* est absent, dans quel délai pouvez-vous le remplacer ?
- Que se passe-t-il si mon intervenant* prend des congés ?

QUESTIONNAIRE Questions à poser pour choisir son Service



Mon contact



- Qui puis-je appeler en cas de difficulté ?
- Puis-je avoir ses coordonnées téléphoniques ?
- Combien de fois vais-je rencontrer un responsable dans l'année ?

Le contrat



- La signature du devis est-elle considérée comme la signature du contrat ?
- Quelle est la durée du contrat ?
- Quelles sont les conditions de rétractation ?
- Quelles sont les conditions de rupture du contrat ?



Les coûts horaires des Services d'Aide à la Personne varient de 17,77 € à 30 € dans la région Auvergne / Rhône-Alpes. Ces coûts variables dépendent :

- * des accords que les Services* ont passé avec le Conseil Départemental,
- * de la législation : par exemple, les tarifs sont différents la nuit et les jours fériés car les salaires des intervenants* sont majorés (supérieurs).

Explication du coût horaire



Le coût supplémentaire est parfois pris en charge par les Départements, sinon il reste à la charge de la personne aidée.

Le tarif national est de 17,77 € de l'heure mais chaque Département applique son propre tarif.

A SAVOIR

Le coût horaire réel d'une prestation d'aide à domicile adaptée aux situations de handicaps se situe entre 22,40 € et 24,40 € dont 3 à 5 € résultent des caractéristiques handicaps.

Etude Services à la Personne : quels coûts ? - Handéo - 2013

Il existe plusieurs modèles de tarification de la PCH.

En savoir plus : Handéo'scope - baromètre Thématique n°1 - Janvier 2016



Cap'Handéo

Le label Cap'Handéo est délivré par le Conseil d'Administration d'Handéo. Il garantit une intervention à domicile sécurisée et adaptée à votre handicap.



NF Service - Services aux personnes à domicile
Norme NF X50 056

Cette certification est délivrée par AFNOR. Elle est spécifique aux Services d'Aide à la Personne et aux soins infirmiers.



Qualicert
«Services aux particuliers»

Cette certification est délivrée par l'organisme SGS ICS. Elle n'est pas spécifique aux Services d'Aide à la Personne mais certifie l'ensemble des Services aux particuliers.



Qualisap

Cette certification est délivrée par le bureau Veritas. Elle est spécifique aux Services d'Aide à la Personne et a été établie avec la Fédération des Services d'Aide à la Personne. Tous les services qui ont ces labels et certifications ont des obligations précises de délivrer un service de qualité.

Ces certifications ne sont pas spécifiques à l'aide aux personnes en situation de handicap.

Tous les services qui ont ces labels et certifications ont des obligations précises de délivrer un service de qualité.



Maltraitance des personnes vulnérables

Pour les personnes handicapées adultes victimes de maltraitance, aux témoins de situations de maltraitance (entourage privé et professionnel), aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

Contact : Tél : 3977 (du lundi au vendredi de 9 h à 19 h)

Défenseur des Droits

Les délégués du Défenseur des Droits peuvent vous aider si vous avez des difficultés dans vos relations avec les services publics, si les droits d'un enfant ne sont pas respectés, si vous êtes discriminé.

Contact : Trouvez le délégué le plus proche de chez vous sur

www.defenseurdesdroits.fr/office

CeHRes

Pour accompagner les personnes en situation de handicap sur la vie intime, affective et sexuelle.

sur www.cerhes.org



Les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) en Auvergne - Rhône-Alpes

Les services de la MDPH : carte d'invalidité et carte de stationnement, aides dans le parcours professionnel, attribution d'allocations, aides à la scolarité, accueil en établissement et accompagnement.

RHÔNE-ALPES

MDPH de l'Ain

Tél. 0 800 888 444

Site web : www.mdph.ain.fr

MDPH de la Haute-Savoie

Tél. 04 50 33 22 50

Site web : www.mdph74.fr

MDMPH de Lyon

Tél. 0 800 869 869

Site web : www.grandlyon.com

MDPH de l'Ardèche

Tél. 0 800 07 07 00

Site web : www.ardeche.fr

Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) - Isère

Tél. 04 76 00 38 38

Site web : www.isere.fr

MDPH du Rhône

Tél. 0 800 869 869

Site web : www.rhone.fr

MDPH de la Drôme

Tél. 0 810 01 26 26

Site web : www.ladrome.fr

Maison Loire Autonomie - MDPH

Tél. 04 77 49 91 91

Site web : www.loire.fr

MDPH de la Savoie

Tél. 0 800 0 800 73

04 79 75 39 60

Site web : www.mdph73.fr



Les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) en Auvergne - Rhône-Alpes

Les services de la MDPH : carte d'invalidité et carte de stationnement, aides dans le parcours professionnel, attribution d'allocations, aides à la scolarité, accueil en établissement et accompagnement.

AUVERGNE

MDPH de l'Allier

Yzeure : 04.70.34.15.25

Montluçon : 04.70.34.15.00

Vichy : 04.70.34.15.50

Site web : www.mdph03.fr

Maison Départementale de l'Autonomie du Cantal

Aurillac : 04.71.43.88.88

Saint-Flour : 04.71.49.79.69

Site web : <http://www.cantal.fr>

MDPH de la Haute-Loire

Tél. 0 800 43 00 43

E-mail : accueil@mdph43.fr

Site web : www.hauteloire.fr

MDPH du Puy de Dôme

Tél. 0 800 00 00 63

E-mail : mdph@mdph63.fr

Site web : www.mdph63.fr

CONCLUSION

Les aides humaines ne peuvent pas être réduites à l'accomplissement de tâches à votre domicile. Les Services* qui se sont spécialisés dans le handicap comprennent de mieux en mieux que leurs interventions participent à la conservation de votre mode et rythme de vie.

La relation entre vous, votre intervenant* et le Service* qui l'emploie demande une grande souplesse et une adaptation progressive de chacun. Le professionnel fait intrusion dans votre espace privé et met à jour vos habitudes de vie, vos manières de faire. Il est alors essentiel de faire preuve de respect pour que chacun puisse vivre ce temps partagé chez vous de la meilleure des façons possibles. **De vous dépend aussi la capacité à construire une relation de confiance basée sur un respect mutuel.**

Nous espérons que toutes les informations contenues dans ce guide contribuent à votre émancipation* dans ce combat quotidien que représente la préservation de votre autonomie.

EN SAVOIR PLUS

Des informations pour choisir un Service* adapté à votre situation

Guide pour les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap : des services de qualité pour mieux vivre chez vous.

Où lire ce guide ?

<http://fr.calameo.com/read/0015763471a4084bf2810>

Des informations généralistes sur le maintien à domicile

Le guide du maintien à domicile : des informations généralistes sur l'aide à domicile

Où lire ce guide ?

<http://maintien-a-domicile.ooreka.fr/ebibliotheque/voir/251783/le-guide-du-maintien-a-domicile>

Vous devrez renseigner votre adresse e-mail et un lien de téléchargement du guide vous sera envoyé par e-mail.

Des informations sur l'exercice des droits en tant qu'usager d'un service d'aide à domicile

Portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches

Où lire ces informations ?

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/exercer-ses-droits/exercer-ses-droits-en-tant-quusager-dun-service-domicile

Des informations sur la vie à domicile pour des personnes en souffrance psychique

Guide pratique : Santé psychique et logement

Où lire ces informations ?

www.spel-grandlyon.com/files/2014/11/Guide-pratique-Sant%C3%A9-Psychique-et-Logement-2015.pdf

REMERCIEMENTS

HandiRhône Services remercie les personnes en situation de handicap, les familles, les professionnels, les financeurs qui l'ont aidé à réaliser ce guide par leurs soutiens, leurs avis, leurs témoignages, leurs conseils et leurs relectures.

L'association remercie également tous ceux qui par leur engagement ont contribué à la création et aux actions d'HandiRhône Services :

Nicolas BORDET	Jérôme RADUREAU
Marie-Hélène BOUCAND	Brigitte SAPALY
Erick BRANDT	Chantal SEDIRI
Anne ENSELME-LEVRAUT	Prosper TBOUL
Gaëtane de la GARDETTE	Jean-Pierre VILLEROT
Renée MERIAUX	Justine WEHRLE
Catherine MOREY	

CONNAÎTRE ET FAIRE CONNAÎTRE CE GUIDE

Pour que chacun puisse accéder au guide et le partager, il est disponible en version numérique à l'adresse : www.handirhoneservices.org

Ce guide est publié sous licence Creative Commons Attribution 3.0 France (CC BY-NC 3.0 FR)

Vous êtes autorisé à :

Partager - copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats

Adapter - remixer, transformer et créer à partir du matériel

Selon les conditions suivantes :

Attribution - Vous devez **créditer** l'Œuvre, **intégrer un lien** vers la licence et **indiquer** si des modifications ont été effectuées à l'Œuvre sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Œuvre.

Pas d'Utilisation Commerciale - Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de cette Œuvre, tout ou partie du matériel la composant.

 Pour voir une copie de cette licence, visitez <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/fr/>



Avec le soutien de :



AUVERGNE – Rhône-Alpes



Conception et impression :
Imprimerie ESAT-ARIMC
Tél. 04 79 87 34 33

