AFAD du Douaisis

Notre métier,
c'est d'être à vos côtés

Association loi 1901
À but non lucratif



Livret d'accueil

Du Lundi au Vendredi
Accueil téléphonique : de 8h à 12h et de 13h30 à 17h
Accueil physique : de 9h à 12h et de 13h30 à 17h

ACCOMPAGNEMENT
De la FAMILLE
ACCOMPAGNEMENT
À DOMICILE

68 rue Alexandre Descatoire
59500 DOUAI
Tél : 03.27.98.25.51
Mail : afad.douaisis@orange.fr

Web : https://www.afaddouaisis.fr
https://www.facebook.com/AFADDOUAISIS

Pourquoi ce livret ?

Vous avez choisi l'AFAD du DOUAISIS pour vous accompagner et vous disposez désormais du livret d'accueil qui présente les prestations que nous vous proposons.
Ce guide vous aidera à découvrir et à comprendre les différents services de l'association.

Vous trouverez :

- Les modalités de nos prestations
- La présentation de l'équipe
- Les informations légales

Et bien d'autres renseignements complémentaires !

Vous découvrirez à la fin du présent document le règlement de fonctionnement de l'AFAD du DOUAISIS.
Celui-ci contient de nombreuses informations et des règles essentielles qui s'appliquent à tous ; familles, salariés et administrateurs de l'association, afin d'optimiser les conditions des interventions et vous proposer un accompagnement adapté.

Nous vous encourageons vivement à en prendre connaissance.

Au service de la famille

ÉDITO

Bienvenue à l'AFAD du Douaisis, le service d'accompagnement des familles et d'accompagnement à domicile, qui intervient sur le territoire depuis plus de 75 ans.

Des professionnels compétents, impliqués, disponibles, à votre service et à votre écoute.
Techniciens d'Intervention Sociale et Familiale, Accompagnants Éducatifs et Sociaux, Auxiliaires Familiaux, chargés d'accompagnement, psychologues, conseiller numérique, coordinatrices… Plus de 50 salariés sur qui vous pouvez compter.

Nous vous proposons des accompagnements individuels mais aussi des actions collectives alors prenez bien connaissance de l'ensemble des services pour en profiter pleinement. Parlez-en aussi à vos proches.

Vous avez toute votre place au sein de l'AFAD en rejoignant notre comité des usagers : donnez votre avis et proposez des actions.

Alors je compte sur vous et sachez que vous pouvez compter sur nous, administrateurs et salariés.

Au plaisir.

Alain Belfer, Président



SOMMAIRE

- Historique 5
- Le Conseil d'Administration 8
- Organigramme 9
- Le Projet Associatif 10
- Les motifs d'intervention 12
- **Pôle Famille & Garde d'enfants** 14
- Conditions de facturation et paiement 19
- Tarifs et devis 20
- Où s'adresser ? 21
- Vos interlocuteurs 22
- Coordination entre les intervenants 23
- Télégestion 24
- A savoir 25
- Personne de Confiance 27
- Dispositif AIME 28
- Actions collectives 29
- **Accueil, Écoute et Orientation Psychologique** 30
- **Accompagnement numérique** 31
- Reconditionnement d'ordinateur & installation 32
- **Accompagnement socio-professionnel** 33
- Droit à l'image des personnes 34
- Réglementation 35
- Prévention de la violence 37
- **Numéros d'urgence** 38
- Recours en cas de litige 39
- Comité d'usagers 40
- Secteur d'intervention 41
- Plan d'accès 42
- Nos partenaires 43

Historique

Une longue histoire

Au service des familles du Douaisis

1946

Suite à la guerre, le **premier service d'Aide Familial à Domicile de l'arrondissement de Douai** est créé.

La Sécurité Sociale accepte de contribuer au financement de l'aide familiale sur les fonds d'action sociale.
La profession de **travailleuse familiale** est reconnue.

1947

1949

Un **décret** rend obligatoire la formation des aides familiales. Les A.F.A.F en comptent 1000.

L'agrément des associations est instauré par le Ministère pour permettre le financement par des organismes gérant les fonds des collectivités.

1951

1970

La première convention collective est signée.

Présentation
de l'Association

1979

La F.N.A.P.A.F. signe la convention collective nationale des travailleuses familiales. Celles-ci sont reconnues comme des **travailleurs sociaux**, qui assurent à domicile des activités **ménagères, familiales et éducatives**. La **F.N.A.P.A.F.** devient la Fédération Nationale d'Aides Familiales à Domicile (F.N.A.F.D).

1981

L'AFAD d'Aniche, Auberchicourt et environs fusionne avec l'AFAD du DOUAISIS.

La F.N.A.F.A.D adhère à la convention collective nationale de 1983, signée par les organismes d'aide à domicile ayant des aides ménagères.

1988

1993

Une **convention nationale** est signée entre la F.N.A.F.A.D. et la fédération nationale A.I.D.E.S pour assurer l'offre d'une prestation **d'aide à la vie quotidienne aux malades atteints du SIDA.**

50 ans de la création de l'AFAD et environs.

1996

Présentation
de l'Association

2001

L'AFAD du Douaisis fusionne avec l'Association des Services Familiaux de l'arrondissement de Douai (ASFAD).

La F.N.A.F.A.D. et la F.N.A.D.A.R. fusionnent, entraînant la création de la Fédération A.D.E.S.S.A.

2006

60 ans de l'AFAD de Douai et environs avec de nombreuses personnalités du monde politique, le personnel et les familles.

L'AFAD du Douaisis emménage dans les nouveaux locaux, rue d'Arras à Douai, partagés avec l'Association « Douaisis Santé Pour Tous ».

2013

2016

70 ans de l'AFAD du Douaisis auprès des familles.

L'AFAD emménage au 68 rue Alexandre Descatoire à DOUAI.

2018

En 2026

80 ans d'existence pour l'AFAD !

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est composé de 3 à 15 membres bénévoles.
Le conseil est **employeur et responsable de la structure**.
Les décisions concernant la gestion et le développement de l'Association sont prises lors des réunions du Conseil d'Administration et en Assemblée Générale.

Bureau	
Alain BELFER	**Président**
Odile SAINTOIN	**Vice-Présidente**
Vincent PAMART	**Trésorier**

Administrateurs	
Corinne TABAKA	Elodie DELATTRE
Chantal DUSART-GUEANT	Jacqueline ROMMENS
Laurence BOURGEOLET	Geoffrey POUCHIN
Malika BENAMEUR	Isabelle CAPLIEZ
Éric CARON	Laurence DERACHE

Organigramme



Directrice :

Fatima CHAGAR-LEJEUNE

Administratif

Responsable RH & Qualité
Gaëlle WAGRET

Assistante technique
Florence CARPENTIER

Pôle Famille

Responsable service AAD
Cadre de proximité
Françoise MACQUART

Responsables de secteur
Laura CALLAERT
Assma BALLAH

Responsable de secteur
Kelly TISON

T.I.S.F = Technicien de l'Intervention Social et Familial

A.E.S = Accompagnant Educatif et Social

A.F = Auxiliaire Familiale

Pôle Insertion & Numérique

Psychologue
Alain de WAZIERES

Psychologue
Lorraine RICHÉ-LOISEAU

Employée de bureau
Charline VERLY

Chargée d'évaluation
et de suivi social
Audrey THOLLIEZ

Chargé d'évaluation
et de suivi social
Quentin BAERT

Assistante technique
Communication
Emeline LATREILLE

Le Projet Associatif

Des valeurs fondamentales et partagées

Les valeurs sur lesquelles repose l'action de l'AFAD du Douaisis sont en adéquation avec celles définies par l'accord-cadre départemental de l'aide familiale à domicile.

Elles sont communes aux financeurs, prescripteurs et acteurs, dont ceux du Conseil Départemental du Nord et de la Caisse d'Allocations Familiales.

Elles sont axées sur le **respect**, la **solidarité**, l'**éthique** et la **primauté de l'individu**.

Pour **l'intervention à domicile** :

- Respect des règles éthiques
- Pédagogie participative
- Recherche de l'autonomie de l'usager

Plus généralement pour l'association, pour **chacun de ses acteurs** :

- Développement du projet dans un but non lucratif
- Affirmation de la primauté de la personne humaine
- Participation active au développement durable respectueux de l'environnement.

Pour **les dirigeants** de l'association :

- Gouvernance démocratique et transparente
- Recherche constante de l'adéquation entre les missions et les besoins
- Partenariat avec les institutions constructif et respectueux des compétences de chacun.

Le Projet Associatif

Pour les **permanents salariés** :

- Mise en œuvre du projet associatif en garantissant la qualité et dans l'intérêt premier des usagers.
- Souci constant d'efficience et d'équité, notamment en veillant à l'adéquation avec les besoins constatés, et en utilisant des outils de suivi et d'évaluation.

Des missions en accord avec les besoins et les valeurs

En direction des bénéficiaires, **2 principes fondamentaux** :

- Les interventions de l'AFAD sont guidées par la volonté d'une approche globale de la personne et de la famille.
- Le but constant est la **sauvegarde des liens familiaux**. La base de l'action réside dans les besoins de la personne, dans un milieu où elle doit se construire (équilibre). Cette construction s'opère dans le respect de chacun.
- L'AFAD agit pour la **protection de l'enfance**, cela vise à prévenir les situations de maltraitance et à promouvoir le bien-être des enfants dans un environnement sécurisé et bienveillant.

Les interventions de l'AFAD ont **4 objectifs essentiels** :

- Prévenir les risques sociaux, sanitaires,…
- Participer à l'insertion sociale et à la lutte contre les exclusions
- Soutenir les adultes dans leur rôle de parents
- Les suppléer dans certaines de leurs fonctions quand cela est nécessaire

Les motifs d'intervention

L'AFAD est au service d'une approche globale de la personne

1 - Je voudrais un accompagnement à domicile (TISF/ AES/AF)

- Vous êtes enceinte
- Vous venez d'accoucher, d'adopter
- Vous avez une famille nombreuse ou recomposée
- Un membre de la famille est malade ou hospitalisé
- Rupture familiale (séparation, décès…) :
- Vous êtes surchargé/e, fatigué/e (accident, déménagement, prévention de l'épuisement parental)
- Vous êtes parent isolé et vous reprenez un emploi ou une formation
- Vous êtes parent d'enfant en situation de handicap

2 - J'ai besoin d'une garde d'enfants

- Vous travaillez sur horaires atypiques et/ou en formation
- Vous avez reçu des refus des autres systèmes de garde classique

3 - Je voudrais participer aux actions collectives

- Vous êtes suivi par un/e TISF ou AES ou par la garde d'enfants de l'AFAD
- Vous êtes accompagné par le service numérique, psychologique ou insertion : une cotisation annuelle de 2€ sera à régler (de janvier à décembre)

Les motifs d'intervention

L'AFAD est au service
d'une approche globale de la personne

4 - J'ai besoin d'une écoute psychologique

- Vous bénéficiez du RSA ou habitez en quartier prioritaire
- Pour votre adolescent de 16 ans ou plus en difficulté (scolarité, mal-être, addictions…)

5 - J'ai besoin d'aide avec le numérique

- Vous bénéficiez d'une aide sociale ou de la retraite
- Vous êtes en recherche d'emploi, de formation ou vous êtes en insertion professionnelle
- Vous avez besoin d'avoir un ordinateur chez vous

6 - J'ai besoin d'aide pour mon insertion socio pro

Accompagnement par un.e chargé.e d'évaluation et de suivi social qui vous orientera vers l'accès au numérique, garde d'enfant, accompagnement psy, les actions des partenaires...

Pôle Famille

Accompagnement social et familial à domicile

Soutien matériel à la cellule familiale et accompagnement des familles, en particulier lorsqu'elles sont confrontées à des **difficultés passagères** comme une grossesse pathologique, un accouchement, une famille nombreuse ou recomposée, une rupture familiale (divorce, séparation, décès*)* une maladie ou hospitalisation d'un membre de la famille, une reprise d'emploi ou de formation, besoin de soutien dans la prise en charge d'un enfant porteur de handicap.

Nous sommes là pour **soulager et épauler la famille** pour assumer le quotidien (préparation des repas, aide aux devoirs, entretien du logement...) et soutenir les parents dans l'éducation de leurs enfants.

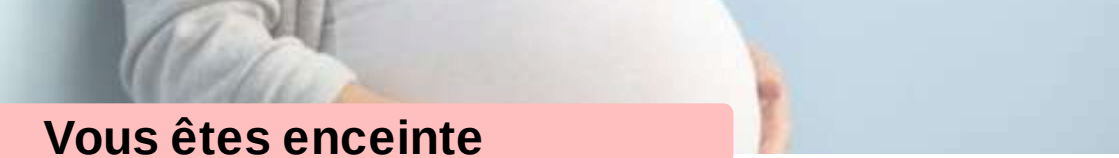






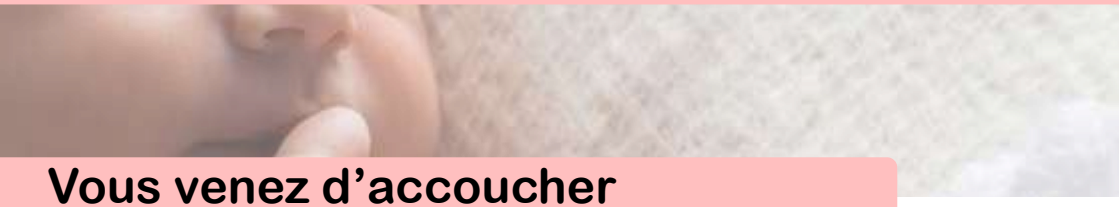

L'accompagnement vise à permettre l'intégration sociale, le développement et l'autonomie des personnes aidées. Son rôle est donc à la fois préventif, éducatif en vous accompagnant et en vous soutenant.

03.27.98.25.51 (choix n°1)



Vous êtes enceinte

- Vous êtes confrontée à une grossesse difficile.
- Vous êtes en difficulté pour vous occuper de vos autres enfants ou pour gérer la préparation de l'arrivée du bébé (logement, matériel, informations…).
- Vous avez besoin d'être accompagnée dans la prise en charge du quotidien et l'organisation de la fratrie.
- Vous souhaitez être aidée et orientée dans les démarches administratives.



Vous venez d'accoucher

Fatigue, stress, désorganisation ?

Que ce soit après un premier, 2ème ou 3ème enfant, avec un seul enfant, des jumeaux ou des triplés, il est important de faciliter votre retour à domicile.

N'hésitez pas à vous faire aider pour gérer votre nouvelle vie et une nouvelle organisation à mettre en place.



Vous avez une famille nombreuse ou recomposée

Agrandir la famille après un remariage, une vie commune ou une naissance, les moments de vie où l'on peut se sentir débordé sont nombreux, faites vous soutenir dans votre parentalité ;

- Vous avez au moins 3 enfants, dont au moins 2 enfants ont moins de 12 ans, et vous rencontrez une difficulté passagère.
- Votre foyer est recomposé depuis moins de 3 mois et vous avez à charge au moins 4 enfants de moins de 16 ans.



Un membre de la famille est malade ou hospitalisé

Une maladie ou l'hospitalisation sont des moments délicats ou événements pouvant bouleverser l'équilibre familial.

Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement temporaire, afin de vous aider à surmonter ces moments et maintenir un environnement stable et sécurisant.



Rupture familiale : vous êtes surchargé/e, fatigué/e

Vous êtes confronté(e) à :
• Une séparation, un divorce
• Au décès de votre conjoint, d'un enfant ou d'un membre de votre famille proche aidant
• L'incarcération de votre conjoint(e)

Suite à une rupture familiale, certaines conséquences peuvent être immédiates, tandis que d'autres se font ressentir sur le long terme.

REFERENCES CONTRAT EMPLOI TRAVAIL RECRUTEMENT

Vous êtes parent isolé et vous reprenez un emploi ou une formation

Accompagnement à l'insertion de la famille pour la reprise d'activité :

- Garde d'enfant, organisation familiale, réalisation des tâches quotidiennes, soutien dans les démarches avec les institutions.
- Aide à la rédaction de CV, aide dans la prise de rendez-vous professionnels
- Mono-parents : préparation de la reprise d'activité (organisation et sollicitation des structures adaptées)
- Prise en charge des enfants (devoirs, trajets école…)
- Soutien du parent dans la gestion de la séparation

Pôle Famille
& Garde d'enfants

L'AFAD du DOUAISIS propose les services des professionnel(le)s diplômé(e)s d'État :

* **T.I.S.F (Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale)**
Diplôme : Diplôme d'État TISF

* **A.E.S (Accompagnant Éducatif et Social)**
Diplôme : Diplôme d'État AES

* **A.F (Auxiliaire Familiale)**
Diplôme : Diplôme d'État CAP AEPE (Accompagnant Éducatif Petite Enfance)

Les missions de l'AFAD sont très diverses ; **elles peuvent évoluer pour une famille en fonction de sa situation**.

Les activités de l'AFAD concernent en priorité les **relations parents-enfants** et peuvent comporter :

- Les soins aux nourrissons
- L'éveil éducatif
- Le développement du bébé
- Le soutien scolaire
- Les accompagnements vers les différentes structures

Les activités de l'AFAD peuvent être réalisées en **soutien sur tous les aspects concrets de la vie quotidienne**, comme :

- la préparation des repas
- les courses
- l'hygiène
- l'organisation de la maison

Elles concernent aussi **l'accompagnement dans les démarches administratives**.

Garde d'enfants à domicile



Vous travaillez sur horaires atypiques et/ou en formation

Faciliter la reprise d'activité (stage, formation professionnelle, contrat…) pour :

- Les familles en activité professionnelle **sans solution** de garde ou **en attente** de solution
- Un **complément de garde** en horaire atypique et/ou étendu
- Les allocataires du **RSA** soumis aux droits et devoirs avec enfants de 0 à 16 ans ou au moins un enfant à charge au domicile présentant un handicap
- Les personnes sans mode de garde reprenant une activité et résidant dans un **quartier prioritaire** de l'intercommunalité Douaisis Agglo ou Cœur d'Ostrevent Agglo.

L'accès au service est possible selon les critères d'éligibilité

Contactez nous pour tout renseignement

03.27.98.25.51 (choix n°1)
afad.domi@afaddouaisis.fr

Pôle Famille
& Garde d'enfants

Combien ça coûte ?

- Votre participation familiale est calculée selon les grilles tarifaires de la **CAF** ou du **Conseil Général.**
  Ce calcul individualisé est fait en fonction de votre **quotient Familial** (*CAF)* ou de **vos ressources** *(Conseil Départemental).*
- Les responsables de secteur sont en mesure de vous communiquer votre participation familiale au moment de la constitution du dossier
  C'est à la mise en place de l'intervention que l'adhésion annuelle vous sera demandée pour accéder aux actions de l'AFAD (cf p. 14)

Conditions de facturation

- Chaque début de mois, vous recevez une facture des heures effectuées le mois précédent.
- Elle est à régler sous 10 jours.
- Elle fait apparaître :
  - Le nombre d'heures effectuées
  - Le coût des auto-missions
  - La participation familiale
  - La somme antérieure due.

Les moyens de paiement

- Chèques bancaires ou postaux
- Espèces
- Mandat poste
- Virements bancaires et postaux : RIB - Faire apparaitre vos nom et prénom sur le virement

L'Association n'est pas équipée pour recevoir des paiements par carte bancaire.
Les intervenantes sont habilitées à recevoir, contre reçu, le paiement de vos factures.









Prix Horaire

Le coûts d'une intervention (sans prise en charge financière)
(tarifs année 2025)

- Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale…….....**66,28€ / heure**
- Accompagnant Educatif et social ….....**51,56€ / heure**
- Auxiliaire familial……..**28,50€ / heure**

Vous pouvez bénéficier d'une prise en charge, une participation horaire déterminée selon votre quotient familial restera à votre charge (selon le barème CNAF).

Participations familiales comprises entre 0,13€ et 11,90€ l'heure.

Notre agrément qualité vous permet de bénéficier d'un crédit d'impôt correspondant à 50% des sommes engagées pour l'emploi d'un de nos professionnels intervenant à domicile.

Si vous n'êtes pas imposable, ce crédit vous est remboursé par les services d'impôts.



Vous recevrez en avril de l'année suivante une attestation fiscale sur les **sommes réglées**.

Tout client a droit à un devis gratuit pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € TTC par mois ou à la demande du bénéficiaire.



Où s'adresser ?

AFAD DU DOUAISIS
68 rue Alexandre Descatoire, 59500 DOUAI
Téléphone : **03 27 98 25 51 (choix n°1)**
Email : **afad.douaisis@orange.fr**

Nous vous accueillons du **lundi au vendredi** de **8h00 à 12h30** et de **13h30 à 17h00** par téléphone et à **partir de 9h** dans nos locaux.
Après 17h00, vous pouvez laisser un message sur le répondeur.

Nous vous écoutons, analysons vos attentes pour construire ensemble une intervention personnalisée.
Vous pouvez prendre contact par téléphone pour un rendez vous à votre domicile.



DOSSIER FINANCEMENT

Une étude est faite, à domicile, pour évaluer les besoins, les objectifs et le nombre d'heures d'intervention nécessaire.

En fonction de votre situation, une orientation sera déterminée et un contrat d'accompagnement sera établi avec nous, reprenant les modalités d'intervention, les conditions tarifaires et les règlements de fonctionnement.

- Selon la situation, une prise en charge financière sera établie soit au titre de la CAF, du Département, de la MSA, Mutuelle…en fonction de vos droits.
- Une participation financière sera demandée en fonction de votre quotient familial et l'intervention sera contractualisée.
- Les démarches administratives sont réalisées par nos soins.

Vos interlocuteurs

La responsable de secteur

- Elle coordonne la totalité des activités de la structure
- Elle est l'interlocutrice principale de l'ensemble des familles, du personnel, des intervenants et acteurs sociaux.
- Elle assure l'accueil, physique et téléphonique, évalue les besoins et la situation du demandeur, présente les services de l'Association, son mode de fonctionnement, monte les dossiers de prise en charge et se met en lien avec les différents partenaires.

La responsable de secteur analysera votre demande et vous proposera l'aide la plus adaptée à vos besoins.

Toute modification de planning est soumise à son approbation. Ainsi, en cas de désistement, le service doit être prévenu dans les meilleurs délais (sauf cas d'extrême urgence justifiée).

- Avec la responsable de secteur, il est possible de :
    - Modifier le planning d'intervention
    - Modifier la nature de l'intervention
    - Demander le remplacement de l'intervenante

- Avec les intervenantes, il est possible de :
    - Définir les tâches à accomplir et leurs priorités

- Avec le service comptable :
    - Règlement des factures

Coordination entre les différents intervenants

La responsable de secteur représente l'association et à ce titre est l'interlocutrice privilégiée des usagers et du personnel d'intervention.

Elle reçoit, analyse, traite les demandes, suggestions, remarques, réclamations, informations des deux parties.
Elle a un rôle d'intermédiaire entre vous et le personnel d'intervention mis à votre disposition.

LA RELATION TRIANGULAIRE

Cette démarche vise à protéger la personne aidée et les professionnels. Il s'agit ici, de la relation entre la personne aidée, l'intervenant et la responsable de secteur ou chargé d'évaluation.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :



- Une fonction de protection de l'usager.
- Une fonction de protection de l'intervenant à domicile.
- Le référent veille à la bonne réalisation de la prestation.

LE CAHIER DE LIAISON



C'est un outil de travail permettant aux acteurs intervenants chez un même bénéficiaire de communiquer et de coordonner leurs différentes interventions.

Dans certaines situations, nous mettons en place au domicile du bénéficiaire un cahier de liaison permettant aux salariés de l'association de communiquer avec la famille, les proches, et d'éventuels autres intervenants.

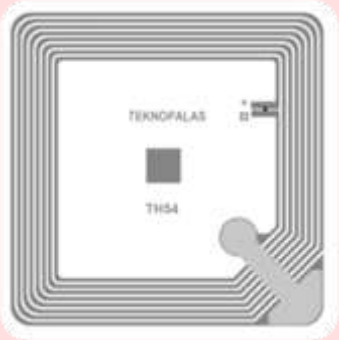
Télégestion

Afin d'améliorer l'organisation de notre service, nous avons mis en place un **système de télégestion par téléphonie mobile – DOMATEL MOBILE**. Ce dispositif est mis en place depuis avril 2021.

PRINCIPE

L'application de télégestion par téléphone mobile permet à chaque intervenant **d'enregistrer le début et la fin de l'intervention** à l'aide d'un badge qui est placé à votre domicile.

Facile à opérer, par simple effleurement l'intervenant positionnera son téléphone mobile devant le BADGE afin de signaler le début de l'intervention et sa présence à votre domicile. La même manipulation sera effectuée au moment de la fin de son intervention pour signaler le départ de votre domicile.



(taille réelle du badge)

MISE EN PLACE

Votre intervenant ou votre responsable de secteur place le badge à votre domicile.
Le badge, fin comme un autocollant est placé dans un endroit non visible et facile d'accès pour l'intervenant. Fixé **EN HAUT À GAUCHE DE VOTRE PORTE D'ENTRÉE. Après sa pose, le badge ne peut être déplacé sans risque de le casser (très fragile).**
Il ne présente **aucun danger pour la santé**. Le BADGE est passif, il ne dégage pas d'ondes. Le téléphone quant à lui dégage des ondes en radio fréquence en champ court 3.4 cm au dos du téléphone.

AVANTAGES

Ce système permet aux intervenants d'enregistrer des heures de présence sans passer par votre téléphone fixe.
Un signal d'alarme préviendra votre intervenant de la fin de son intervention afin d'éviter tout dépassement.
Les intervenants disposeront en temps réel :

- D'informations précises sur l'intervention et la personne aidée
- Leur planning en temps réel

Les interventions se dérouleront de manière plus rapide et efficace. Aucun frais supplémentaire pour vous !

À SAVOIR

- **En cas d'annulation tardive, moins de 5 jours ouvrés (hors samedi et dimanche), la participation familiale vous sera facturée pour le nombre d'heures prévues.**
- Le temps passé en course et déplacement est compris dans le temps facturé.
- La prise en charge financière de l'intervention est en partie assurée par la Caisse d'Allocations Familiales ou le Conseil Général ou autres organismes.
- L'Association est assurée, quant à sa responsabilité, pour les dommages que l'intervenant(e) pourrait causer dans le cadre de son travail, sur présentation de facture de casse avérée.

- L'Association est agréée et dispose notamment de :

Autorisation Conseil Général du NORD DU 14/05/2022
Agrément qualité : SAP/785 585 896 *Acte 2021-139 du 22/12/2016 délivré par :* ***UT Nord-Lille de la DIRECCTE***
77 rue Gambetta 59033 LILLE CEDEX
Tél : 03.20.12.55.55
N° Siret 783 585 896 00062

- L'Association procède annuellement, et/ou à chaque fin d'intervention, à une **enquête de satisfaction** qui vous sera envoyée par courrier.

Vous pouvez donner votre avis sur notre site :
https://www.afaddouaisis.fr/

À SAVOIR

Règles essentielles

- Vous **ne pouvez pas** demander aux intervenantes de : nettoyer la cave et le grenier, décaper les portes, les parquets, les façades etc., lessiver les murs et les plafonds, des travaux de bricolage, déplacer des meubles lourds, réaliser l'entretien du domicile d'une personne (pour qui la prise en charge n'est pas attribuée), nettoyer une voiture, faire du jardinage.

- L'intervenante ne doit **emporter chez elle aucun travail**.

- Le personnel peut **utiliser son véhicule** dans le cadre de sa mission. Ce déplacement se fera dans le respect des conditions de sécurité relatif au transport des enfants.
  Les kilomètres sont à la charge de la famille et sont repris sur la facture du mois.
  Le tarif en vigueur est celui de la convention collective de la branche de l'aide à domicile.
  Le personnel n'est pas autorisé à prêter son véhicule et ne doit pas conduire le vôtre.

- **Ne pas modifier les horaires d'intervention** sans l'accord préalable de la responsable de secteur.
  Par ailleurs, si vous désirez suspendre ou arrêter l'intervention avant la date prévue, vous devez prévenir l'association.

RÉCLAMATION

⇒ En personne ou par courrier : 68 rue Alexandre Descatoire, 59500 DOUAI
⇒ Par téléphone : 03 27 86 89 28
⇒ Par courriel : afad.douaisis@orange.fr avec pour Objet « Réclamation »

Accusé réception dans les 2 jours ouvrés
Réponse dans les 15 jours ouvres

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la Personne Qualifiée en consultant la page 39.

À SAVOIR

Votre personne de confiance

Vous avez le droit de choisir une personne de confiance.

C'est quoi ?

C'est quelqu'un en qui vous avez confiance : un proche, un ami, un membre de votre famille. Cette personne peut vous aider, vous soutenir et parler pour vous si vous en avez besoin.

À quoi ça sert ?

Elle peut venir avec vous lors des rencontres avec notre équipe. Elle peut vous aider à comprendre les informations. Elle peut exprimer vos souhaits si vous ne pouvez pas le faire vous-même.

C'est votre choix

Vous n'êtes pas obligé(e) de désigner une personne de confiance. Vous pouvez en choisir une maintenant ou plus tard. Vous pouvez changer d'avis quand vous voulez.

Comment faire ?

Dites-le à votre intervenante ou au secrétariat de l'AFAD. Nous noterons le nom et le contact de votre personne de confiance dans votre dossier.

Votre intervenante peut vous expliquer ce qu'est une personne de confiance **lors de votre premier rendez-vous.**

N'hésitez pas à lui poser des questions.

Accompagnement Inconditionnel pour une Maternité Epaulée



Dispositif **AIME**

Les professionnelles de l'AFAD Interviennent auprès des familles dans le cadre de la **grossesse et de la naissance**. Elles se sont mobilisées pour organiser une **action dédiée et personnalisée** visant l'accompagnement des parents dans l'accueil de leur enfant au sens large du terme.

Les publics visés sont :

- Les **futurs parents** bénéficiaires de nos interventions au titre de la grossesse ou Protection Maternelle et Infantile, attendant leur premier enfant, ou au titre de la naissance ;
- les **futurs parents avec enfant** souhaitant un accompagnement ;
- toute **famille allocataire de la Caf** de Douai en difficulté souhaitant des informations relatives à la

Les rencontres se font autour de :

- l'organisation familiale,
- le suivi médical,
- la sécurité de bébé,
- la relation familiale (épanouissement de l'ensemble des membres de la cellule familiale)
- l'apport d'une documentation et coordonnées utiles de services médico-sociaux, d'accueil ou d'aide complémentaire,
- des réponses sur des points administratifs (déclaration, relation CAF, orientation vers les partenaires , Appli 1000 jours…)

Actions Collectives

En complément des interventions individuelles, elles apportent des temps privilégiés, de convivialité, de détente et d'échange.
Les actions collectives sont ludiques et permettent aux familles de se trouver des problématiques et des besoins communs.

L'AFAD du DOUAISIS propose des actions collectives de **contes et comptines**, d'atelier **cuisine et jardinage**, de **gestion du budget**, des **vacances en famille** (avec la CAF et Vacances Ouvertes) et des actions autour de l'accueil du nourrisson.

Il n'y a pas de dossier à constituer**,** l'activité est gratuite pour les familles déjà suivies par le service Famille.

Contes et Comptines



Sensibiliser l'enfant à la lecture, développer l'**imaginaire** de l'enfant, enrichir le **vocabulaire** et permettre aux parents de **créer du lien** avec leur enfant.

Animé par une TISF formées à l'accompagnement des familles par l'art des comptines, chansons et lecture d'album.

Atelier cuisine



Préparer ensemble et partager un repas «fait maison», facile, **économique** et savoureux. **Sensibiliser** les participants à **l'équilibre hygiéno-diététique** tout en les conciliant avec « petit-budget ».

Valoriser chacun dans ses compétences, connaissances et savoir-faire, en partageant trucs et astuces.
Favoriser un lien parental et social.

Vacances en famille

Pour les familles qui partent rarement ou jamais en vacances, ou qui ont besoin d'un accompagnement pour construire leur projet et bénéficier du dispositif **VACAF (AVF)** et **VACANCES OUVERTES**.



Espace d'Accueil, d'Écoute et d'Orientation Psychologique

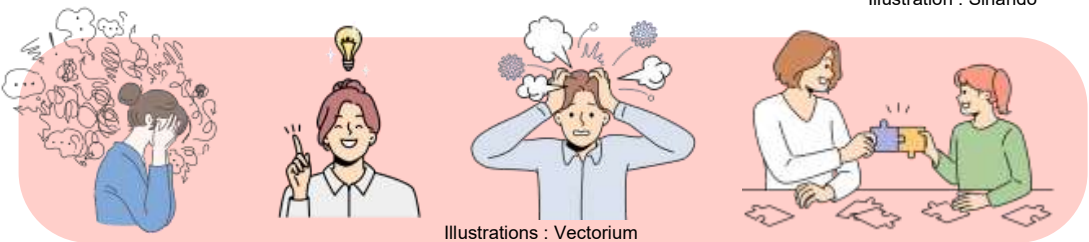
Vous avez besoin d'une écoute psychologique ?

L'AFAD du DOUAISIS vous propose un accompagnement de **proximité**, une **écoute psychologique** sur des difficultés génératrices de souffrance psychique :

* **Affirmation de soi**
* **Gestion de la charge mentale**
* **Troubles dépressifs**
* **Gestion du stress et de l'anxiété**
* **Problèmes relationnels**
* **Clarification du projet de vie**
* **Soutien psychologique**



Illustration : Sinando



Illustrations : Vectorium

Les rencontres ont lieu dans les structures de proximité, au plus proche du public, et exceptionnellement à domicile.

Le public est accueilli en rendez-vous individuels et confidentiels.

Il peut s'agir également de rencontres afin de préciser les difficultés et ainsi orienter vers le dispositif de droit commun le plus adapté.

03.27.98.25.51 (choix n°3)

Accompagnement Numérique



Conseiller Numérique & ABN

Accompagnement dans les démarches et vers une autonomie numérique.

• Prise en main des **bases du matériel** :

Gérer ses **mails**, naviguer sur **internet**, gérer et protéger ses **données**, sensibilisation aux pratiques du numérique, vérifier une information, utiliser un **logiciel de bureau** (traitement de texte, diapo, tableur), **échanger avec ses proches** (réseaux sociaux, appels en visio)

• Trouver un **emploi ou une formation** :

Utiliser une plateforme de recherche d'emploi, réaliser un CV, déposer une candidature, faire ses déclarations sur France Travail.

• **Accompagner son enfant :**

Suivre la **scolarité** sur logiciel (Pronote, EduConnect, etc.), les usages de son enfant, mise en place d'un **contrôle parental.**

• Divers :

Utiliser les sites de **santé** (Ameli, Doctolib…), les **sites publics** (Service-Public, France Connect, transport, culture…), les **sites de vente** (Leboncoin, Amazon…), aide **administrative** (Aidant Connect), ou toute autre aide en lien avec le numérique., accès à un **forfait mobile solidaire.**

Nous vous accompagnons **gratuitement** avec des ateliers individuels ou collectifs.

Reconditionnement d'ordinateur & Installation



La Collecte

Nous collectons auprès d'entreprises, collectivités, associations et particuliers du matériel informatique inutilisé et fonctionnel (tour, câbles, claviers, souris, écrans, composants)

Le Reconditionnement

L'équipe vérifie, teste et nettoie le matériel reçu. Les données sont effacées des disques durs.
Les logiciels sont installés (Windows, Firefox, LibreOffice…).
Le matériel HS est envoyé en recyclage chez nos partenaires habilités.

L'installation

Nous installons sous conditions à votre domicile :
Tour, écran, clavier et souris
Pour la somme de **10€** uniquement.
La prise en main est effectuée par le technicien.
Ce service est ouvert uniquement au public en situation de précarité (RSA, retraite, en recherche d'emploi/formation, etc.)

03.27.98.25.51 (choix n°2)

Accompagnement à l'insertion professionnelle et sociale



Insertion professionnelle et sociale

Avec nos chargés d'évaluation et de suivi social

OBJECTIFS

- Contribuer à une plus grande **autonomie** dans la mise en œuvre du projet d'insertion du bénéficiaire.
- Remobiliser par l'identification et la **valorisation des ressources et des compétences** dans un objectif d'insertion.
- S'assurer de la bonne connaissance des **droits et des devoirs** des personnes.
- Informer sur les **ressources territoriales** existantes.
- Soutenir de la **stabilité** de la situation et les démarches.

COMMENT ÊTRE SUIVI

- Sur orientation du Département
- Sur orientation d'une structure partenaire
- Dans le cadre de conventions partenariales

Droit à l'image des personnes

1 — Principe général

Conformément à l'article 9 du Code civil, au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — Règlement UE 2016/679) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, **toute personne dispose d'un droit exclusif sur son image et sur l'utilisation qui en est faite.**
L'AFAD du Douaisis s'engage à respecter ce droit pour l'ensemble des personnes accompagnées, adultes et enfants, dans le cadre de ses activités individuelles et collectives.

2 — Recueil du consentement

La captation d'images (photographies ou vidéos) impliquant des personnes accompagnées, des membres de leur famille ou de leur entourage n'est autorisée qu'après **recueil d'un consentement exprès, libre, éclairé et révocable**.
Ce consentement est recueilli par voie d'émargement individuel, préalablement à chaque événement ou activité concerné. Il précise :
• l'identité de la personne concernée,
• la nature de l'événement,
• les modalités d'utilisation des images (communication interne, site internet de l'association, supports de communication institutionnelle),
• la date de recueil du consentement.
L'accord ou le refus exprimé ne concerne que l'événement pour lequel il est sollicité. Il ne vaut pas autorisation générale et permanente.

3 — Droit de retrait

Toute personne ayant donné son accord peut le retirer à tout moment, sans justification et sans que ce retrait n'entraîne aucune conséquence sur la qualité de son accompagnement. La demande de retrait est adressée, oralement ou par écrit, à l'intervenante référente ou au secrétariat de l'association. Elle est enregistrée et prise en compte sans délai.

4 — Protection renforcée des mineurs bénéficiaires d'une mesure de protection de l'enfance

Conformément aux exigences du Conseil Départemental du Nord, service prescripteur des mesures d'aide éducative à domicile, aucune photographie ni vidéo ne peut être réalisée impliquant un mineur bénéficiaire d'une mesure de protection de l'enfance, quelles que soient les circonstances et même en cas de consentement parental.
Cette interdiction s'applique à tout support et à toute finalité : communication interne, externe, réseaux sociaux, archives associatives.
Les professionnelles de l'AFAD sont informées de cette règle lors de leur intégration et lors des réunions mensuelles d'équipe. Toute captation accidentelle impliquant un enfant sous mesure de protection de l'enfance doit être immédiatement signalée à la direction et faire l'objet d'une suppression sans délai.

5 — Conservation et accès aux documents de consentement

Les feuilles d'émargement relatives au droit à l'image sont conservées au siège de l'association, classées par événement, sous la responsabilité du référent RGPD. Elles sont accessibles en cas de contrôle des autorités compétentes (CNIL, autorités de tarification et de contrôle).
La durée de conservation de ces documents est de trois (3) ans à compter de la date de l'événement concerné.

6 — Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données relatives au droit à l'image est l'AFAD du Douaisis, représentée par sa Directrice Générale. Le référent RGPD de l'association (P.-A. Baude) peut être contacté pour toute question relative à l'exercice de ce droit.

Réglementation

Ce règlement a été élaboré après consultation des bénéficiaires et du personnel de l'AFAD DOUAISIS. Il sera revu tous les 5 ans et à chaque fois que des évènements rendront sa modification nécessaire.

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer la personne aidée de ses droits et devoirs.

Garanties des droits et libertés individuels des usagers du service

Tout bénéficiaire a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés de l'Association sont tenus au secret professionnel.

Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les évènements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

Le bénéficiaire a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Prévention de la violence et maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légale.

Garantie de la continuité des services

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par l'Association à la personne aidée dans les plus brefs délais. Selon les disponibilités, la personne aidée pourra accepter d'effectuer l'intervention plus tard dans la journée ou à une autre date.
L'Association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutif, notamment aux congés payés.

Relation personne aidée/intervenant

Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard (tiercé/loto) avec la personne aidée. Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent (sauf en cas de règlement de facture contre reçu) ou objet de quelque valeur que ce soit de la personne aidée. Ils ne peuvent utiliser le téléphone sauf en cas d'urgence ou à la demande de la personne aidée.

Engagement de la personne aidée

La personne aidée s'engage à respecter les horaires de l'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention.
Sauf urgence, les modifications d'horaires seront discutées avec la responsable coordination.

Elle s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant à domicile. La personne aidée s'engage à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque fin d'intervention de cette dernière si besoin.

En cas d'évènement prévisible de nature à empêcher l'exécution de l'intervention, la personne aidée s'engage à informer l'association dans les meilleurs délais, au plus tard 5 jours avant le début présumé de l'intervention (hors samedi et dimanche).

Toute intervention non décommandée dans ce délai sera **due**.

Droit d'accès et de rectification de la personne aidée (Application de la loi du 06 janvier 1978 « information et liberté »)

La personne aidée peut demander communication et rectification de toute information la concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de l'association et des organismes professionnels en s'adressant au siège de l'association.

Prévention de la violence

L'Association est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations et peut être amenée à opérer une information préoccupante lorsque nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes et autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

DÉFINITION :

« La violence se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit gravement à sa sécurité financière. »

Les types de violences retenus :

- **Violences physiques :** Coups, brûlures, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles,
- **Violences psychiques ou morales :** Langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non respect de l'intimité.
- **Privation ou violation des droits :** Limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques ou d'une pratique religieuse.
- **Négligences actives :** Toutes formes de sévices, abus, abandons manquements pratiqués avec conscience de nuire.
- **Négligences passives :** négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage.

Numéros d'urgence

Police **17 ou 112** (Europe)



Pompiers **18**



Samu **15**



Centre Antipoison
Tél. : **0 800 59 59 59** (appel gratuit) - 24h/24



Maltraitance de personnes âgées / handicapées
3977 national (prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi de 9h à 19h



Allô enfance en danger
119 national (gratuit) - 24h/ 24



Violences conjugales info
3919 (appel gratuit)
Du lundi au samedi de 8h à 22h



Recours en cas de litige

LA PERSONNE QUALIFIÉE

Conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles. Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil général.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.».

Pour obtenir la liste des personnes qualifiées du département vous pouvez vous adresser à :

Monsieur Le Président du Conseil Départemental
Conseil Départemental du Nord
51 rue Gustave Delory 59 047 LILLE
Mail : jpguffroy@free.fr

SUSPENSION ET RÉSILIATION DU CONTRAT

En cas d'événement survenu **indépendamment de la volonté de l'usager**, telle que son hospitalisation, et nécessitant un arrêt momentané des prestations effectuées à son domicile, le contrat de prestation sera **suspendu**. De la même manière, en cas de retour d'hospitalisation de l'usager, l'exécution du contrat sera **rétablie** dès que l'information concernant ce retour d'hospitalisation sera parvenue à l'association.
Tout contrat peut être arrêté sur demande écrite de l'usager.

Un comité d'usagers c'est quoi ?



Un comité d'usagers c'est une rencontre et un **temps d'échange** entre plusieurs personnes pour participer directement, régulièrement et volontairement à **la vie de la structure**. Collectivement, chacun peut donner son avis, prendre la parole, être entendu, définir des besoins, participer aux décisions et proposer ou animer des actions ou des ateliers.

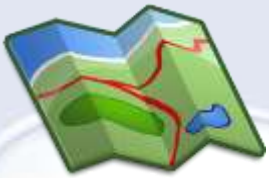
Votre avis et vos propositions sont essentiels pour améliorer nos services et sont un véritable soutient pour notre développement.

Rejoignez-nous !
Ensemble, construisons l'avenir de l'AFAD

Contactez-nous

03.27.98.25.51

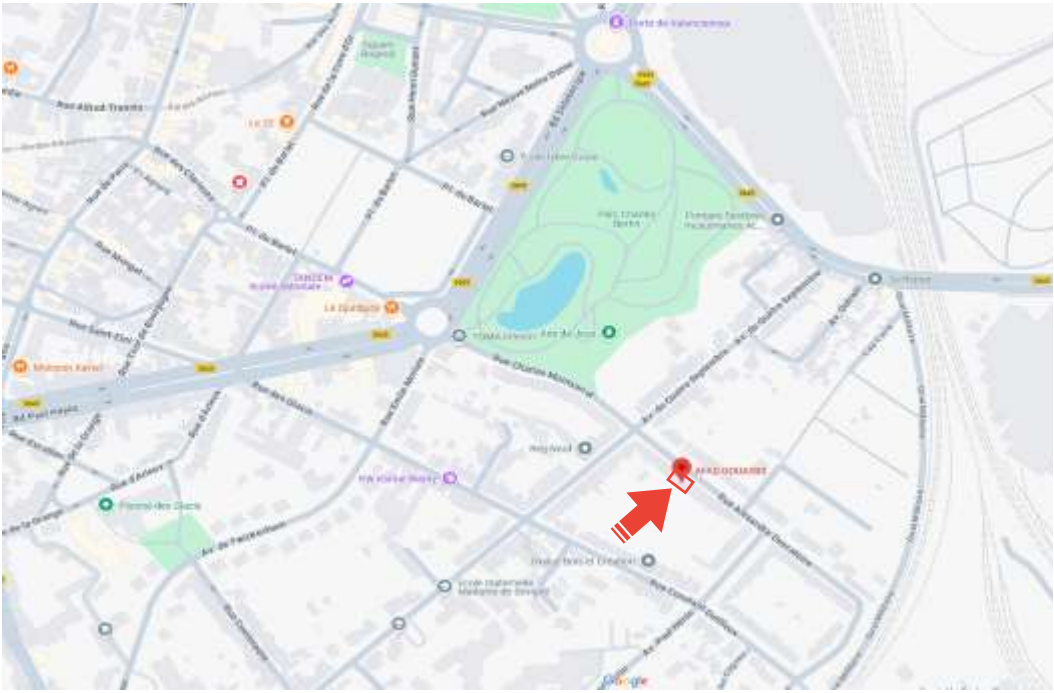
Secteur d'intervention





Nos équipes couvrent l'ensemble des <u>64 communes</u> du territoire du Douaisis

PLAN D'ACCÈS





NOS PARTENAIRES





























































Informations sur la garantie de l'exercice des droits et liberté individuels

* Le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (**RGPD**) entré en application le 25 mai 2018 impose une information transparente, claire et concise lors de la collecte de vos données à caractère personnel.
  Les données personnelles collectées sont traitées par l'AFAD du DOUAISIS et ne sont utilisées et conservées que pour la gestion des différentes activités

* Vous pouvez à tout moment demander à faire respecter vos droits conformément aux articles 15 à 21 du RGPD (droit d'accès, rectification, suppression, oubli, opposition...)

* Les données médicales sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel de l'association.

* La personne aidée peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès du Directeur, du représentant de l'association ou en contactant le Délégué à la Protection des Données (pa-baude@agencergpd.eu)

* La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et règlementation en vigueur, des préconisations prévues par la Charte des droits et libertés de la personne.

Merci à nos financeurs

Date de mise à jour : 25 août 2026