



Facile à lire

# Livret d'accueil



pour tous, toute la vie, partout



# Le mot de Madame Marie-Josée Daguin, présidente de l'ADMR

---

Vous allez bénéficier d'un service de l'ADMR.

Ce livret d'accueil vous permet de mieux connaître :

- **Notre réseau :**

C'est l'ensemble de nos associations.

- **Nos prestations :**

Ce sont les services proposés aux clients.

- **Nos valeurs :**

Ce sont des choses à laquelle l'association croit.

Notre équipe est à votre écoute  
pour vous donner plus d'informations.

Merci de votre confiance.

# L'ADMR, une association de proximité dans toute la France

---

La proximité, c'est être proche des personnes.

**L'ADMR est le premier réseau associatif national  
de services à la personne.**

Depuis 1945, l'ADMR est au service de toutes les personnes,  
de la naissance à la fin de vie,  
dans toute la France.

La personne est au centre de notre projet.

Le professionnalisme et l'humain  
sont importants pour les salariés et les bénévoles de l'ADMR.

Nos associations adaptent leur offre de services  
selon la société.

Les offres de services se divisent en 4 pôles d'activité :

1. Les services et les soins aux personnes âgées
2. L'accompagnement des personnes vivant avec un handicap
3. L'enfance et la parentalité
4. L'entretien de la maison.

La parentalité, ce sont les droits et les devoirs des parents.

## L'ADMR en chiffres

En 1945, le réseau ADMR est créé.

L'ADMR est composée de :

- 1 Union nationale
- 87 Fédérations départementales
- 2 700 associations partout en France
- 94 375 salariés
- 85 000 bénévoles
- 720 000 clients.

## Les valeurs de l'ADMR

Une valeur, c'est quelque chose à laquelle l'association croit.

L'ADMR s'appuie sur des valeurs importantes, comme :

- **La proximité**

La proximité, c'est être proche des personnes.

Nous mettons la personne  
au centre de notre action.

Avec nos nombreuses associations,  
nous sommes au plus près  
des besoins des personnes  
sur les territoires.

- **Le respect**

Le respect, c'est donner de l'importance et écouter les droits et les envies des personnes et de leur famille.

L'ADMR met en place pour chaque personne un service qui correspond à son choix de vie.

- **La solidarité**

La solidarité, c'est soutenir et aider les autres.

Le lien social est renforcé avec les clients, les bénévoles et les salariés.

Le lien social, c'est l'ensemble des relations qui unissent les personnes entre elles.

- **La réciprocité**

La réciprocité c'est donner, recevoir et rendre aux autres.

Nos actions sont basées sur l'échange et la relation.

- **L'universalité**

L'universalité, c'est l'ensemble des services proposés.

Nos services sont proposés à tous, de la naissance à la fin de vie et dans toute la France.



## Nos 4 pôles d'activité et nos services

---

L'ADMR propose des services divisés en 4 pôles d'activité.

### 1. Les services et les soins aux personnes âgées

---

#### Accompagner les personnes âgées

Une étude personnalisée des besoins est faite pour chaque personne.

Un accompagnement de qualité est donné à chaque personne.

Le professionnalisme de nos salariés facilite la vie des personnes âgées et de leurs familles.

#### **Nos services et nos soins**

Voici ce que nous proposons :

- L'identification des besoins à domicile.
- Les conseils, l'organisation et l'aide pour les papiers.
- L'aide et l'accompagnement à domicile pour le lever, le coucher, les repas, la toilette, l'entretien du logement, la livraison de repas, les papiers, le petit jardinage, le petit bricolage et le transport accompagné...

- Les soins à domicile pour les soins d'hygiène, les soins de confort et les actes infirmiers, les soins après un retour d'hospitalisation.  
Nous avons des équipes spécialisées dans la maladie d'Alzheimer et l'hospitalisation à domicile.
- Les actions de prévention de la perte d'autonomie.
- Le diagnostic et l'aménagement du logement.
- La téléassistance mobile et la domotique Filien ADMR pour les personnes qui souhaitent être accompagnées et garder leur autonomie.  
La domotique Filien ADMR est un système de télésurveillance de l'ADMR.
- L'aide aux aidants avec un accueil de jour, des plateformes de répit et un café des aidants...
- Les logements inclusifs comme Habiter Autrement ADMR et les résidences autonomie, les maisons de retraite et les hébergements temporaires...  
Les logements inclusifs sont des petits logements indépendants avec des espaces de vie individuels et des espaces de vie partagés.

## 2. L'entretien de la maison

---

Faciliter la vie de tous



Des solutions adaptées à tous sont proposées grâce au professionnalisme de nos salariés et notre action.

L'ADMR donne une grande importance :

- Au suivi des services
- Au remplacement des salariés absents.

### **Nos services**

- L'entretien du linge et du logement
- Du petit jardinage et du petit bricolage
- Du gardiennage de maison et d'animaux.

Le gardiennage, c'est faire surveiller la maison et les animaux.

## 3. L'accompagnement des personnes vivant avec un handicap

---

### Participer à une société plus inclusive

Une société inclusive est une société qui offre à tous les mêmes droits d'accès.

L'ADMR place la personne au centre de son projet.

Avec les équipes spécialisées,

les associations ADMR mettent en place

des plans d'accompagnement personnalisés.

Ces plans sont faits avec les autres partenaires

pour répondre aux situations difficiles et qui évoluent.

### **Nos actions et nos services**

- L'identification des besoins à domicile.
- Les conseils, l'organisation et l'aide pour les papiers.
- La téléassistance mobile  
et la domotique Filien ADMR  
pour toutes les personnes  
qui souhaitent être accompagnées  
et garder leur autonomie.

La domotique Filien ADMR est un système de télésurveillance de l'ADMR.

- Le diagnostic du logement et des aides techniques.
- L'aide et l'accompagnement à domicile pour le lever, le coucher, les repas, la toilette, l'entretien du logement, la livraison de repas, les papiers et le transport accompagné.
- Les soins à domicile pour les soins d'hygiène, les soins de confort et les actes infirmiers, l'hospitalisation à domicile.
- Les logements inclusifs, les Foyers d'Accueil Médicalisés (FAM) et les Maisons d'Accueil Médicalisées (MAS). Les logements inclusifs sont des petits logements indépendants avec des espaces de vie individuels et des espaces de vies partagés.
- L'aide aux aidants avec des plateformes de répit.



## 4. L'enfance et la parentalité

---

### Soutenir les familles

La parentalité, ce sont les droits et les devoirs des parents.

### **Soutenir les familles**

L'ADMR accompagne tous les enfants.

L'ADMR trouve des solutions adaptées à toutes les situations familiales.

Le suivi de l'enfant, son développement et les moments forts de sa vie sont au centre de nos projets pédagogiques.

Les parents ont une place importante.

L'ADMR favorise leur participation dans les projets associatifs des établissements.

### **Nos actions et nos services**

- Des crèches et des micro-crèches
- Des haltes garderies
- Des accueils de loisirs et des accueils périscolaires
- Des gardes d'enfants à domicile
- Des relais d'assistantes maternelles
- Des services d'aide à domicile aux familles.



# Nos associations engagées dans une démarche d'amélioration continue

---

Pour améliorer la qualité des services et satisfaire ses usagers, leur famille et les salariés, l'ADMR s'engage à respecter ses engagements qualité.

## Nos engagements qualité

### Le respect de vos droits et de vos choix

- Ecouter les souhaits des personnes
- Respecter les choix de vie des personnes
- Faire participer les professionnels et les bénévoles pour rendre réelles nos valeurs chaque jour comme la réciprocité, le respect et la solidarité.

La réciprocité, c'est donner, recevoir et rendre aux autres.

Le respect, c'est respecter les droits et les envies des personnes et de sa famille.

La solidarité, c'est soutenir et aider les autres.

### Un accompagnement de qualité

- Différencier les accompagnements
- Revoir nos services selon vos besoins
- Poursuivre l'intervention
- Prendre en compte votre avis sur la qualité des services.



## Des professionnels et des bénévoles engagés dans la démarche qualité

- Former et sensibiliser des professionnels et des bénévoles
- Faire participer les différents acteurs pour améliorer les services
- Mieux connaître les besoins.

Les associations de l'ADMR respectent les obligations légales et réglementaires.

Les autorités compétentes donnent leur accord pour que les associations rendent des services adaptés et de qualité.

Adapté veut dire que les services correspondent à vos besoins, vos envies et vos difficultés.

Certaines associations ont fait des démarches pour avoir une certification comme :

- La Norme Française (NF) service aux personnes à domicile
- Cap'Handéo.

## Des services adaptés à vos besoins

---

Adapté veut dire que le service correspond à vos besoins, à vos envies et à vos difficultés.

### Notre association est à votre écoute

La proximité, l'écoute et l'accompagnement sont des valeurs pour notre association.

Elles guident nos actions au service des personnes que nous accompagnons.

La proximité, c'est être proche des personnes.

Une valeur, c'est quelque chose à laquelle l'association croit.

Si vous souhaitez des informations sur nos services, vous pouvez appeler votre association ADMR.

L'association essaie de maintenir et de développer des relations avec votre famille.

### Un suivi continu et organisé

Les salariés et les bénévoles de l'ADMR, vous accompagnent tous les jours avec un service adapté à votre projet de vie.

Avant la première intervention, nos équipes évaluent vos besoins et vos attentes.

Un devis et un contrat vous sont remis.

Le contrat précise les engagements de chacun,  
les conditions d'annulation et les conditions de rétractation...

La rétractation, c'est changer d'avis  
et ne plus vouloir bénéficier d'un service.

Ces documents permettent à l'ADMR de construire  
avec vous et votre famille un projet personnalisé.

Personnalisé veut dire que le projet est écrit pour vous  
et avec vous.

Ce projet nous permet d'adapter nos services  
à votre situation et à vos souhaits  
tout au long de notre accompagnement.

A la mise à jour de votre projet,  
l'ADMR prend en compte l'évolution de vos besoins  
et de votre situation.





## Des modes d'intervention adaptés

Adapté veut dire que le mode d'intervention correspond à vos besoins, à vos envies et à vos difficultés.

L'association vous aide à choisir le mode d'intervention qui vous correspond le mieux.

L'association vous propose 2 modes d'intervention.

### **Le mode prestataire**

Ce n'est pas vous l'employeur, c'est l'association.

#### **Les rôles et les missions de l'association :**

- L'association fait les démarches administratives
- L'association adapte les services
- Le service est assuré tous les jours de la semaine par une équipe d'intervenants à l'écoute de vos besoins
- Le personnel est formé et encadré par l'association.

## Le mode mandataire

C'est vous l'employeur, mais c'est l'ADMR qui fait vos démarches administratives.

L'ADMR fait vos démarches administratives comme :

- Proposer des salariés correspondant à vos besoins
- Faire le contrat de travail
- Trouver des remplaçants en cas d'absence
- Faire les bulletins de salaire et les factures
- Déclarer le salarié à l'URSSAF  
en demandant une immatriculation.

L'URSSAF c'est l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales.

- Faire les démarches nécessaires auprès de l'URSSAF.
- Demander vos attestations fiscales aux impôts.  
Les attestations fiscales sont des documents qui prouvent que vous avez bien payé vos impôts et vos taxes.
- Faire appel pour vous à un conseil juridique.  
Un conseil juridique peut être un avocat, un notaire...  
Il a le droit de donner des consultations juridiques et d'écrire certains actes.

## En résumé

**Le mode prestataire** est la solution la plus simple et la plus sécurisante pour vous.

Vous n'êtes pas l'employeur, c'est l'association.

C'est elle qui fait les démarches administratives.

**Le mode mandataire** vous définit comme l'employeur mais c'est l'ADMR qui fait les démarches administratives pour vous.

Pour les 2 modes d'intervention, vous pouvez faire déduire de vos impôts une partie des sommes payées à l'ADMR.



# Le fonctionnement de l'ADMR

---

## Un parcours d'accompagnement simple

Des professionnels vous accompagnent pour réaliser les services dont vous avez besoin. L'ADMR a mis en place des mesures pour faciliter le suivi de votre accompagnement.

La bonne organisation entre les professionnels donne un service de qualité.

Des réunions permettent aux professionnels d'échanger et de donner des informations importantes pour un accompagnement de qualité.

Les associations de l'ADMR s'associent à d'autres professionnels intervenant à domicile.

Un dossier de soins est mis en place à votre domicile. Il permet de donner des informations importantes aux différents professionnels intervenant chez vous.

Si le professionnel intervenant chez vous est absent, l'ADMR envoie un autre professionnel chez vous. Toutes les interventions sont validées par vous par un système de télégestion, de chez vous.



## Des professionnels formés

Tous les professionnels de l'ADMR ont des compétences pour faire face aux situations qui se présentent.

Ils vous aident du mieux possible, en fonction de leur compétences.

Toutes les associations de l'ADMR forment leurs salariés à toutes les situations qui se présentent.

La priorité de l'ADMR est de prévenir et d'agir sur les risques professionnels de nos salariés et de nos clients.

## Des bénévoles engagés

Les bénévoles de l'ADMR participent à :

- Dynamiser les territoires
- Créer du lien social.

Ils accompagnent les professionnels dans leurs actions.

Ils aident au fonctionnement des associations.

Ils peuvent :

- Faire des visites au domicile des personnes
- Créer des liens en accompagnant les clients et leur famille en sortie
- Participer à l'évaluation des besoins.

## L'écoute et le respect des droits

---

Les associations de l'ADMR travaillent tous les jours pour faire respecter les valeurs et les principes qui sont importants pour elles comme :

- Le respect de votre vie privée
- Le respect de votre lieu de vie
- Le respect de votre religion...

Les professionnels respectent la confidentialité de vos informations personnelles.

La confidentialité veut dire que vos informations personnelles ne sont pas données à tout le monde.

Elles sont gardées secrètes.

## La confidentialité et le partage des informations

Vos informations sont utilisées pour :

- Faciliter votre demande
- Vous apporter le service correspondant à vos besoins.

Pour assurer la continuité des interventions, vos informations sont données à toutes les personnes autorisées de notre association et aux établissements de notre réseau ADMR.

La CNIL s'assure que vos données personnelles ne sont pas utilisées par n'importe qui, n'importe comment.

La CNIL c'est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Vous avez le droit :

- D'accéder à vos informations personnelles
- De corriger vos données personnelles
- D'effacer vos données personnelles
- De récupérer vos données personnelles.

Vous pouvez aussi donner des directives à suivre après votre décès ou dire que vous ne voulez pas que vos données personnelles soient utilisées.

Pour faire respecter vos droits, vous devez contacter notre association ou faire appel au délégué à la protection des données de l'ADMR. Les coordonnées du délégué sont données par l'association.

Vous pouvez faire une réclamation à la CNIL, si vous trouvez que l'ADMR ne respecte pas vos droits « Informatique et Libertés ».



## Votre satisfaction nous intéresse

Chaque association met en place un suivi de vos réclamations.

L'ADMR vous donne une réponse adaptée à votre mécontentement.

Si vous avez des difficultés pendant une intervention, vous pouvez faire appel à votre référent. Il peut vous aider à trouver des solutions adaptées.

Si vous n'arrivez pas à régler votre problème, vous pouvez faire appel à un médiateur de la consommation. Un médiateur de la consommation va vous aider à trouver une solution si vous avez un problème avec notre association.

Si vous ne trouvez pas de solution à votre problème, vous pouvez faire appel à la fédération ADMR Départementale. Votre référent peut vous aider à trouver des solutions adaptées.

Tous les ans, l'ADMR vous demande de remplir un questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire permet de mettre à jour nos pratiques et notre fonctionnement.

## Des mesures de protection des droits des personnes accompagnées

Le réseau ADMR respecte les mesures mises en place pour les droits des personnes accompagnées.

A la première visite à domicile,

l'association vous explique toutes ces mesures.

Chaque mesure a un objectif bien précis.

Pour faire respecter vos droits

concernant la charte des droits et des libertés

de la personne accueillie,

vous pouvez faire appel à une personne qualifiée.

### **Le proche aidant**

Un proche aidant est une personne

qui aide une personne en perte d'autonomie

dans les gestes de la vie de tous les jours.

Le proche aidant peut être :

- Votre conjoint
- Un proche
- Un aidant familial
- Une personne qui habite chez vous.

## **La personne qualifiée**

Une personne qualifiée est une personne qui est à votre écoute et qui vous aide à trouver une solution. Elle défend vos droits.

## **La personne de confiance**

La personne de confiance est là pour vous aider à bien comprendre vos droits.

La personne de confiance peut :

- Vous aider dans vos démarches médicales
- Vous accompagner aux entretiens médicaux et sociaux.

Elle vous aide à prendre les bonnes décisions.

## **La médiation de la consommation**

Une médiation de la consommation est un accord passé entre vous et le professionnel pour régler un problème.

Vous pouvez faire appel à un médiateur

de la consommation si :

- L'association ne respecte pas votre contrat
- L'association ne trouve pas de solution à votre problème
- Votre problème est lié aux clauses de votre contrat.

Les clauses d'un contrat sont des phrases  
qui définissent vos droits et vos obligations.

Un médiateur est une personne intervenant entre 2 personnes  
pour trouver un accord.

# La Charte des droits et libertés de la personne accueillie

---

## Article 1

### **Pas de différence**

Tous différents, vous avez le droit d'être accueillis dans un établissement ou un service quels que soient votre handicap, votre origine, votre religion, vos opinions, votre âge...

## Article 2

### **Droit à un accompagnement adapté**

Vous avez le droit d'avoir un Projet personnalisé adapté. Personnalisé veut dire que le projet est écrit pour vous et avec vous. Adapté veut dire que le projet correspond à vos besoins, à vos envies et à vos difficultés.

## Article 3

### **Avoir des informations**

Pour connaître vos droits, vous devez avoir des informations.

A votre arrivée, nous vous donnons :

- la charte des droits et libertés,
- le règlement de l'établissement,
- le contrat,
- le livret d'accueil.

Vous devez comprendre ces documents.

Nous vous devons des explications.

Vous avez le droit de connaître et de comprendre tous vos dossiers.

## Article 4

### **Avoir des informations pour choisir et participer**

Avec l'aide des professionnels,

vous avez le droit de choisir :

- l'établissement ou le service qui vous accompagne,
- les activités.

Pour choisir, il faut vous expliquer avec des mots simples.

Vous pouvez être aidés dans vos choix.

Vous devez savoir comment et pourquoi ces activités sont proposées.

Vous avez le droit de participer à votre projet :

- seul,
- avec votre famille,
- ou avec l'aide de votre représentant légal.

Un représentant légal est un tuteur ou un curateur.

L'établissement doit tenir compte de votre avis pour tous les soins qu'il vous propose.

Par exemple : nous devons demander votre avis pour prendre un rendez-vous.

## Article 5

### **Droit à changer de projet**

A tout moment, vous pouvez décider avec votre représentant légal d'arrêter l'accueil dans l'établissement en écrivant une lettre.

Vous devez être écoutés et entendus quand vous souhaitez des changements dans votre accompagnement, avec l'accord de votre représentant légal et de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

## Article 6

### **La place de la famille**

Vous pouvez être en contact avec votre famille, si vous le souhaitez.

Votre famille peut participer à votre Projet personnalisé.

## Article 7

### **Etre protégé**

Toutes vos informations sont confidentielles.

Confidentiel veut dire qu'on ne peut pas le dire à tout le monde.

Vous avez le droit :

- d'être en sécurité,
- d'être soigné,
- de recevoir une alimentation préparée selon les règles d'hygiène.

## Article 8

### **Droit à l'autonomie**

Si vous respectez les règles, vous pouvez circuler librement dans l'établissement et en sortir.

Vous pouvez recevoir :

- vos parents,
- de la famille,
- des amis.

Vous utilisez votre argent et vos objets personnels avec l'accord de votre représentant légal.

## Article 9

### **Etre soutenu dans vos projets**

Si vous le souhaitez, votre famille, vos amis et l'établissement peuvent vous aider à mener vos projets, tout au long de votre vie.

## Article 10

### **Avoir les mêmes droits que tout le monde**

Le service doit vous aider à connaître et comprendre vos droits dans la société. Par exemple : vous avez le droit de voter.

## Article 11

### **Droit à la pratique religieuse**

Vous avez le droit de pratiquer votre religion si possible.

Cela doit se faire dans le respect de chacun.

## Article 12

### **Respect de la dignité et de l'intimité de la personne**

Nous devons respecter votre dignité et votre intimité.

La dignité veut dire respecter la personne que vous êtes.

L'intimité veut dire respecter votre vie privée.

Ce document a été écrit par l'atelier « Facile à lire et à comprendre »  
des ALD de Tétéghem.



AU SERVICE DE TOUS,  
À TOUS LES ÂGES DE LA VIE, AU CŒUR DES TERRITOIRES



Télécharger  
la version audio

[www.admr.org](http://www.admr.org)

