



LIVRET D'ACCUEIL SALARIÉ

Donner à chacun les moyens de développer sa carrière professionnelle

www.maisondelaideadomicile.fr

SOMMAIRE

Mot de Bienvenue	Page 4
Présentation générale	Page 5

LE SMARTPHONE Page 7

I) Preuve de l'identité du salarié	Page 8
II) Les plannings d'intervention	Page 9
III) Enregistrement des prestations chez les clients	Page 11
IV) Communiquer avec le siège	Page 13

LE RESPECT DES CONSIGNES PROFESSIONNELLES Page 17

I) Les moyens d'accès au domicile du clients - Sécurisés	Page 18
II) Le respect du planning et des ordres de missions	Page 19
III) Les consignes en fonction des évènements pendant le temps de travail	Page 21
IV) Le secret professionnel, discrétion et courtoisie	Page 22
V) Le règlement intérieur	Page 22

LA COMMUNICATION, LES OUTILS ET LES MOYENS Page 23

I) Le smartphone	Page 24
II) Le site internet	Page 24
III) Le news	Page 27
IV) Les permanences	Page 27

VOS DROITS EN TANT QUE SALARIE DE LA MAD Page 28

I) Les temps de trajet et frais de déplacements	Page 29
II) Déplacements en transports en commun	Page 29
III) Le centre de formation	Page 29
IV) Les représentants du personnel	Page 30
V) Le Comité Santé, Sécurité et Conditions de Travail	Page 30
VI) La mutuelle d'entreprise obligatoire	Page 30
VII) La garantie prévoyance	Page 30

LES INFORMATIONS PRATIQUES Page 31

I) Les horaires	Page 32
II) Les coordonnées	Page 32
III) Clause CNIL	Page 32
IV) Reconnaissance travailleur handicapé	Page 32
V) Référent harcèlement et cellule psychologique	Page 33
VI) Comment lire la fiche de paie et le justificatif d'heures	Page 34
VII) Organigramme	Page 35

LES PRINCIPAUX POINTS D'ENGAGEMENT Page 36

Mot de bienvenue

“

Madame, Monsieur,

La motivation pour le métier, les compétences dont vous faites preuve vous ont permis de rejoindre notre structure et nous sommes ravis de vous accueillir.

Nous vous souhaitons la bienvenue et espérons que votre intégration au sein de nos équipes se déroulera correctement.

Nous employons plus de 400 salariés sur l'ensemble de la Métropole lilloise au service de 2 000 personnes dépendantes.

Grâce à la politique de gestion des ressources humaines que nous menons, nous nous adaptons et nous vous proposons le contrat à travail qui vous correspond en fonction de vos disponibilités.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous fournir toutes les informations nécessaires afin de faciliter votre intégration et vous aider à vous familiariser avec nos valeurs, nos missions et notre fonctionnement.

Nous espérons répondre aux questions que légitimement vous pouvez vous poser pour aborder dès maintenant votre avenir et développer votre potentiel grâce aux différents parcours qui vous sont proposés. Nous vous souhaitons une belle aventure parmi nous et sommes impatients de collaborer avec vous pour faire une différence dans la vie des personnes que nous accompagnons. ”

Bienvenue à la Maison de l'Aide à Domicile

Alexandre SIX

Directeur Général



PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA MAISON DE L'AIDE À DOMICILE

Le Groupe Maison de l'Aide à Domicile regroupe plusieurs structures, dont l'ASSAD, pour laquelle vous venez d'être embauché.

La principale vocation de la Maison de l'Aide à Domicile est d'accompagner à domicile toute personne valide, en perte d'autonomie, voire dépendante, pour lui permettre d'améliorer sa qualité de vie et son bien être à domicile.

Depuis 1959, elle intervient dans le cadre d'une mission d'intérêt général à l'accompagnement des personnes fragiles et vulnérables, sur la métropole lilloise.

Elle peut proposer une prise en charge globale d'aide et de soins, dans le cadre d'un SPASAD (service polyvalent d'aide et de soins à domicile).

Elle est habilitée à proposer des services divers, personnalisés et individualisés, entrant dans le cadre des services à la personne.

Elle est également apte à proposer de nombreux autres services, au sein de sa SASU MAD Services.

Les valeurs incontournables de l'association que chaque salarié doit faire siennes :

- Instaurer un climat de confiance et d'honnêteté avec le client mais aussi avec l'ensemble des collaborateurs
- faire preuve de discrétion professionnelle
- adopter une attitude positive et polie
- respecter la hiérarchie et les consignes
- véhiculer la bonne image et le professionnalisme de la Maison de l'Aide à Domicile
- respecter l'intimité des clients





1

LE SMARTPHONE,

**CARTE PROFESSIONNELLE
INDIVIDUALISÉE**

du salarié de la MAD

LE SMARTPHONE, CARTE PROFESSIONNELLE INDIVIDUALISÉE du salarié de la MAD

CONSIGNES DE DÉMARRAGE DU SMARTPHONE



Touche
Marche-arrêt

1- Appuyer sur la touche Marche/Arrêt pour allumer le téléphone



2- Déverrouiller le téléphone en glissant l'icône **Cadenas** vers le haut puis entrer votre **n° matricule à 4 chiffres**



3- Une fois l'écran déverrouillé, un écran d'accueil apparaît. Appuyer sur la touche **GESTAID MOBILE**



Ce smartphone professionnel sert :

1. de preuve de l'identité du salarié
2. à consulter des plannings d'intervention jusqu'à 31 jours
3. à enregistrer sa présence lors de ses prestations
4. à communiquer avec le siège

1) Preuve de l'identité du salarié

Votre nom est indiqué sur la page d'accueil de l'application



Le logo de la MAD, vos matricule, nom et prénom sont indiqués au dos de l'appareil



II) Les plannings d'intervention

Le salarié doit consulter son planning d'intervention plusieurs fois par jour :

- avant de commencer sa journée,
- au cours de la journée
- et à la fin de chaque journée de travail



LE PLANNING

Accéder à votre planning, retrouver un planning journalier détaillé :

1- Appuyer sur la touche **PLANNING** pour accéder à la liste de vos interventions du jour.



2- Utiliser les flèches avant/arrière pour visualiser les jours précédents et suivants



Afficher la suite du planning en glissant vers le haut



COMPRENDRE LE PLANNING

Chaque bloc de prestation vous informe :

- de l'heure de début et de fin de prestation
- du code, des nom et prénom du client
- de son adresse
- et de la durée standard de la prestation

Attention aux nouvelles prestations qui peuvent avoir été rajoutées

a) Les plannings d'intervention

1- Appuyer sur une prestation pour afficher les détails



2- La fiche du client sélectionné apparaît et indique la liste des tâches à réaliser.



3- Des informations relatives à la prestation se trouvent dans l'onglet tâches, **appuyer dessus pour les faire apparaître**

4- Si nécessaire, activer le GPS pour se rendre chez le client en appuyant sur le bouton **ITINÉRAIRE**

5- Des informations complémentaires se trouvent dans la **FICHE MISSION**

b) Actes à réaliser et fiche mission

Chaque acte contient des informations spécifiques, tandis que dans la fiche mission, les informations sont générales.

1- appuyer sur un acte pour faire apparaître les informations



2- Cliquer sur fiche mission pour avoir les informations générales



III) Enregistrement des prestations chez les clients



ENREGISTREMENT DE DÉBUT ET DE FIN DE PRESTATION

Enregistrer un début de prestation (et prendre connaissance des tâches à réaliser) en utilisant la fonction **RÉALISATION/DÉBUT**

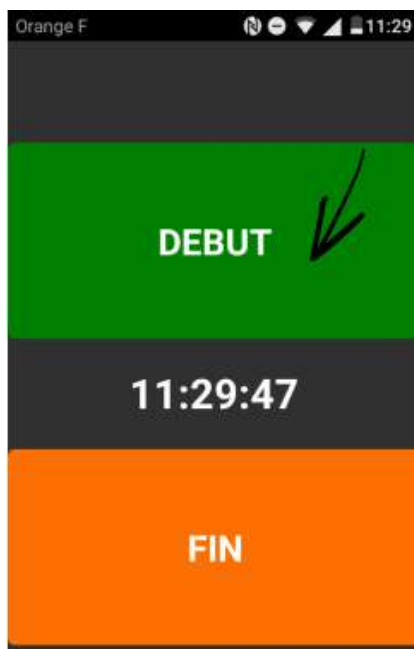


Dès votre arrivée au domicile du client, repérer la puce NFC située aux abords de la porte d'entrée à l'intérieur du domicile du client

1- Appuyer sur le menu **RÉALISATION** pour effectuer votre télégestion de **DÉBUT**



2- Appuyer sur le bouton **DÉBUT**



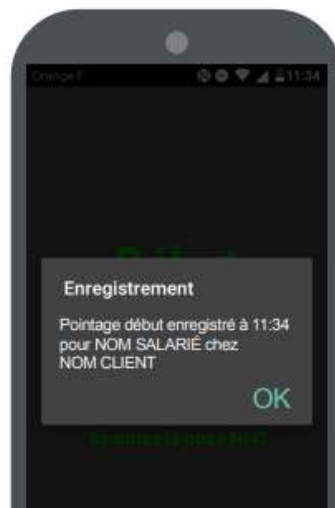
3- Passer le dos du téléphone sur la puce NFC, en procédant **un mouvement lent de haut en bas jusqu'à ce que le téléphone vibre et sonne**



4- La vibration du téléphone indique que la puce NFC a bien été scannée

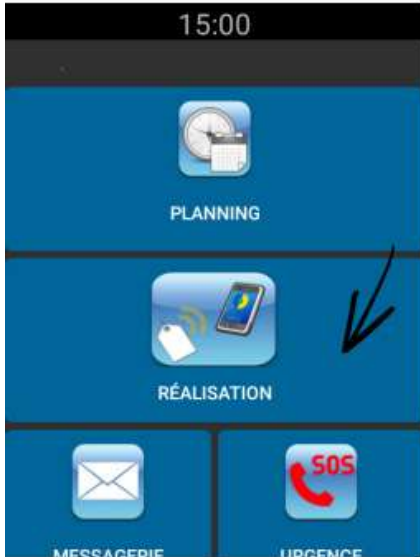


5- fenêtré indique la prise en compte de votre pointage de début. **Appuyer sur OK pour terminer**

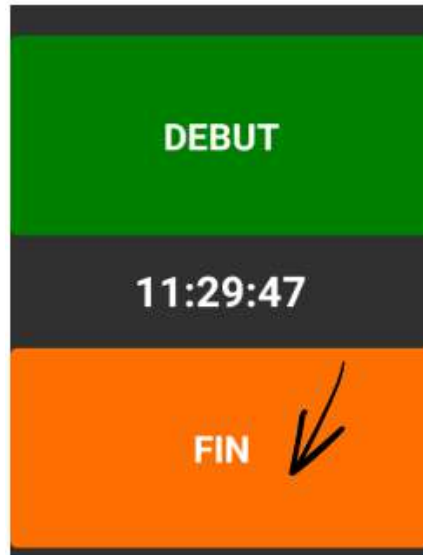


Enregistrer une fin de prestation en utilisant la fonction RÉALISATION/FIN

1- Appuyer sur le menu **RÉALISATION** pour effectuer votre télégestion de **FIN**



2- Appuyer sur le bouton **FIN**



3- Passer le dos du téléphone sur la puce NFC, en procédant **un mouvement lent de haut en bas jusqu'à ce que le téléphone vibre et sonne**



4- Un écran post-validation s'affiche, appuyer sur **COMPLET**



5- Une fenêtre indique la prise en compte de votre pointage de fin. **Appuyer sur OK pour terminer.**



DANS LE CAS D'UNE INTERVENTION CHEZ UN COUPLE D'USAGERS

2 puces NFC avec les 2 codes clients sont installées au domicile. Pour valider les deux prestations il faut :

- Repérer la puce du 1er client grâce à son code, puis passer le téléphone devant en début et à la fin des tâches demandées.
- Puis passer le téléphone devant la 2eme puce correspondant au 2e client en début et à la fin des tâches demandées.

IV) Communiquer avec le siège

a) Les plannings d'intervention

Depuis le Smartphone professionnel, le salarié dispose de 30mn de communication orale.

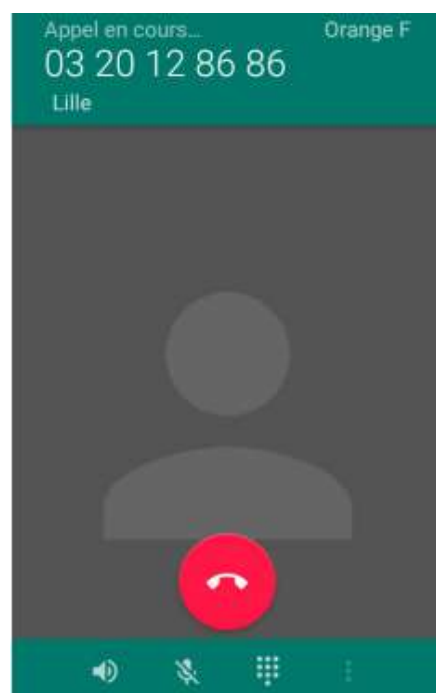
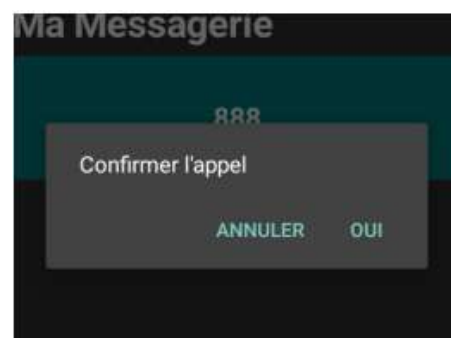
1- Appuyer sur le menu
APPEL STRUCTURE



2- Appuyer sur le bouton
03 20 12 86 86



3- Appuyer sur **OUI** pour
confirmer l'appel



4- L'appel est émis, patienter puis choisir l'interlocuteur :
Pour obtenir le service

RESSOURCES HUMAINES >> Taper 1

QUESTIONS RELATIVES A LA FICHE DE PAIE >> Taper 2

AUTRES DEMANDES>> Taper 3

puis suivre les instructions en fonction de l'objet de l'appel

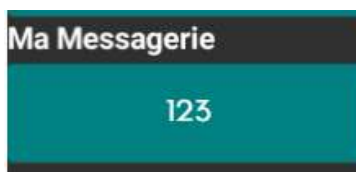
Service Ressources Humaines	Tapez
Dysfonctionnement lors d'une prestation	1
Formation	2
Congés payés	3
Absences	4
Accidents du travail	5

b) La messagerie vocale

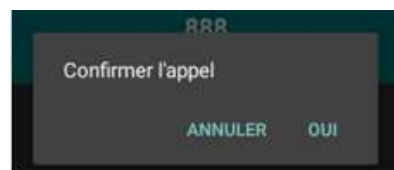
1- Appuyer sur le menu
APPEL STRUCTURE



2- Appuyer sur le bouton
123



3- Appuyer sur **OUI** pour
confirmer l'appel



- Pour une première utilisation, suivre les instructions pour activer la messagerie
- **Après 2 ou 3 messages reçus, vider la boîte vocale pour éviter la saturation**

c) La messagerie

LE SIÈGE ENVOIE UN MESSAGE

1- Une notification apparaît sur le menu **MESSAGERIE** à chaque réception de messages.



2- Votre boîte de réception s'affiche.

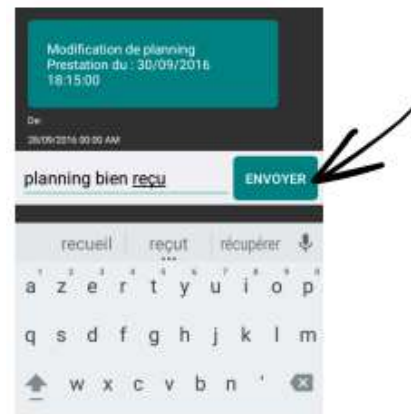


LE SALARIÉ DÉSIRE ENVOYER UN MESSAGE AU SIÈGE

1- Appuyer sur le menu **MESSAGERIE** puis appuyer sur **l'encadré blanc en bas de l'écran**.



2- Un clavier apparaît à l'écran. Commencer à taper votre message, puis finaliser en appuyant sur le bouton **ENVOYER**



OBLIGATION DE RÉPONSE

Attention, le salarié est obligé de répondre

1. À tous les appels arrivant sur le téléphone professionnel.
2. Aux messages portant sur :
 - une modification de planning
 - un ajout de nouvelle prestation
 - une prise en charge de prestation en urgence

Dans ces cas précis, le salarié doit obligatoirement répondre en indiquant qu'il a bien pris en compte l'objet du message.

Exemple de message ne nécessitant pas une réponse systématique :

- Validation demande de congés
- Informations générales envoyées à l'ensemble du personnel (ex : panne de métro...)



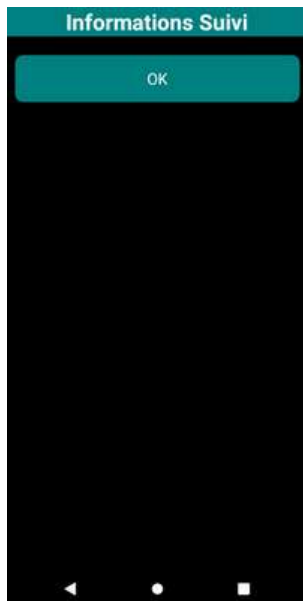
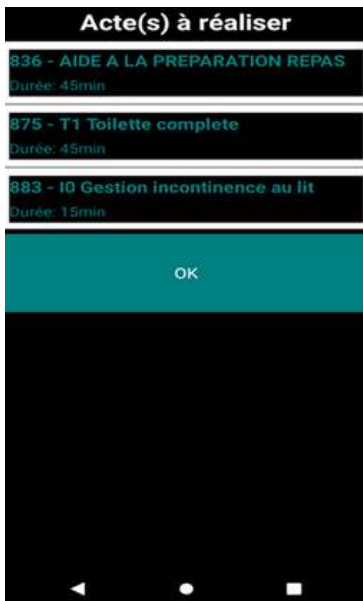
d) Les suivis et les signalements

Nous avons mis en place un cahier de liaison digitalisé afin d'assurer un suivi de la personne aidée et d'échanger de manière sécurisée les informations pour les clients nécessitant une vigilance particulière lors de la prestation.

EN DEBUT DE PRESTATION

Une fenêtre Informations suivi apparaît.

Appuyez sur OK



Le(s) suivi (s) à réaliser apparaissent à l'écran lors de votre pointage de début de prestation.

Cela induit qu'une surveillance particulière est à adopter.

Cette étape est **obligatoire** lorsqu'un suivi est demandé pour un client (ex: suivi état cutané)



A LA FIN DE LA PRESTATION

Exemple : suivi état cutané



La graduation de l'état est à valider à la fin de la prestation.

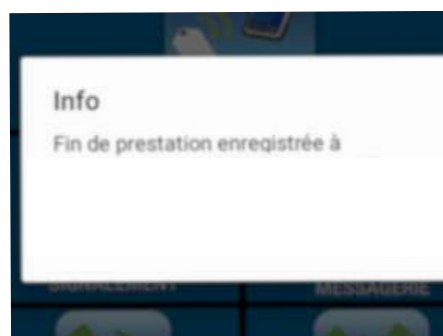
Dans cet exemple, il vous est demandé de valider l'état cutané observé avec 4 graduations possibles :

- Normal,
- Rougeur localisée,
- Rougeur étendue,
- Rougeur, chaleur et/ou douleur au niveau des lésions.

Il est possible d'ajouter **un commentaire au suivi**. Ici, il y a une rougeur localisée sur le talon.

Appuyer sur valider

Appuyer sur suivi s'il existe plusieurs suivis associés.



d) Les suivis et les signalements

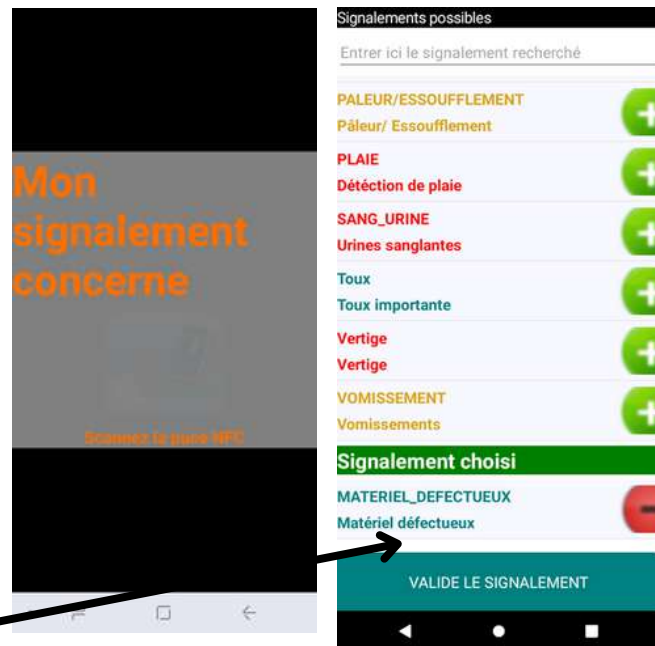
Lors de la prestation, vous relevez en effet un état ou une observation anormale qui nécessite une alerte.

La Fonction SIGNALEMENT permet de transmettre au siège des signalements (ex: patient chute).

1- En cas de signalement à effectuer, appuyer sur le menu **SIGNALEMENT**



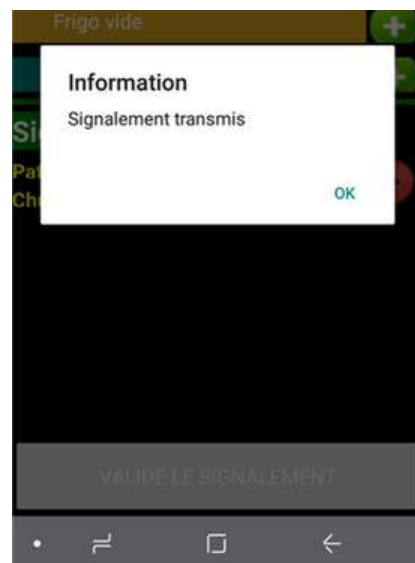
2- Scanner la puce NFC chez le client
3- Choisir le signalement que vous souhaitez déclarer (ex: absence urines, patient chute, comportement inhabituel...) en appuyant sur l'icone +



Dans cet exemple, le signalement choisi est : "matériel défectueux"

3- Valider le signalement

4- Le signalement est transmis en temps réel au siège



5- Si aucune situation ne se trouve dans la liste, choisir "demande de suivi" et renseigner la demande d'informations complémentaires.

e) En cas d'extrême urgence

La Fonction URGENCE permet d'émettre des appels rapides aux services de secours tels que la Police, les Pompiers ou le SAMU

1- En cas d'urgence appuyer sur le menu **URGENCE**

2- Choisir le service adéquat à la situation :



ATTENTION
LA PRESSION SUR UNE DES
TOUCHES D'URGENCE EST
IRRÉVERSIBLE

une fois que vous appuyez sur un des numéros, l'appel est directement émis.



DÉTRESSE

En cas de danger, appuyer sur la touche Détresse puis confirmer la demande de détresse DATI

Une alerte indiquant votre coordonnées GPS sera envoyée au service compétent.



2

LE RESPECT

DES CONSIGNES
PROFESSIONNELLES

I) Les moyens d'accès au domicile du client - Sécuriclés

Avant de se rendre chez un client, le salarié doit s'assurer qu'il peut y entrer :

1. en vérifiant qu'il a bien l'adresse complète du client

2. en s'assurant qu'il n'a pas besoin des clés, auquel cas cela est indiqué sur la fiche mission dans l'application GestaidMobile. (Page 10)

Il lui revient alors de venir chercher les clés au siège de l'Association, de les garder précieusement, de s'en servir pour sa ou ses prestations, de les ramener au siège :

- En cas d'absence ou de congés payés
- Lorsqu'il n'intervient plus chez le client

3. en s'assurant qu'il a bien le code du Sécuriclés pour l'ouvrir en arrivant chez le client (Cf fiche mission page 10)

Qu'est-ce qu'un Sécuriclés ?

Le sécuriclé est un mini coffre pouvant contenir les clés du client

Le mini coffre est fixé sur ou à la proximité de la porte d'entrée.

Le sécuriclé fonctionne à l'aide d'un code d'accès qui vous sera fourni par l'association

FONCTIONNEMENT

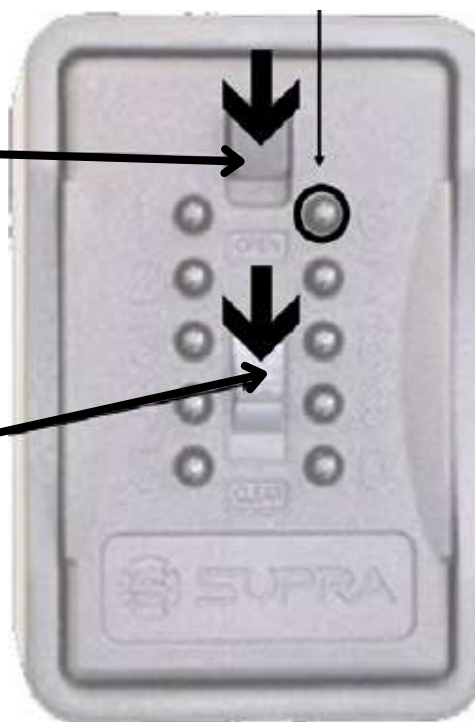
Le mini-coffre est fermé, il contient les clés font vous avez besoin pour entrer

Pour ouvrir le coffre

1 Vous composez le code secret, personnel à chaque client, que l'association vous a fourni.

2 Vous actionnez vers le bas le bouton "**open**" situé au dessus du clavier. **Le coffre s'ouvre.**

3 Si vous vous êtes trompé de code et que le coffre ne s'ouvre pas, actionnez vers le bas le bouton "**clear**" se situant au milieu du clavier, puis recommencer l'étape.



4 Vous prenez les clés.

Pour fermer le coffre

5 Vous composez le code secret à nouveau et actionnez le bouton "**open**" vers le bas. Vous repositionnez le couvercle du coffre dans son emplacement. Lorsque vous relâchez ce bouton, **le coffre se referme.**

Le code du Sécuriclés vous est confié, il ne doit jamais être divulgué.

Toute demande du code qui vous est faite doit être transmise au siège qui traitera selon une procédure spécifique

II) Le respect du planning et de l'ordre de mission

a) Le respect des horaires et des jours d'intervention

Les horaires chez une personne sont planifiés, ils ont été convenus avec le client et les autres professionnels intervenants.

Le salarié doit intervenir dans le respect du rythme de vie, des habitudes et des besoins du client et respecter strictement ces horaires.

La durée des temps des interventions doit également être respectée strictement.

Elle est relevée grâce aux pointages de télégestion, réalisés par le salarié.

PROCÉDURE À SUIVRE ET CONSÉQUENCES EN CAS D'EXÉCUTION PARTIELLE D'UNE PRESTATION

- **Exécution partielle à la demande du client**

Lorsque la prestation ne peut être effectuée dans sa totalité, à la demande du client, le salarié doit prévenir immédiatement le siège de l'association et respecter la consigne qui lui sera alors donnée par le service compétent (cf page 13).

- **Exécution partielle due au propre fait du salarié**

Dans le cas où la non-exécution de la prestation dans sa totalité n'est pas relative à une demande client ni à une demande provenant de l'association, la durée non travaillée sera identifiée sur le relevé d'heures et traitée sous la rubrique « Heures Prévues non effectuées ». Elle sera prise en compte en négatif sur le bulletin de paie et le suivi de contrat.

b) Le respect de l'ordre de mission

Pour chaque client chez qui le salarié intervient, un ordre de mission est renseigné sur le smartphone. Cet ordre de mission permet d'avoir les informations nécessaires pour effectuer la prestation dans de bonnes conditions.

- Le salarié y trouve le **nom, prénom et coordonnées du client**, un récapitulatif des horaires prévus pour ce client.
- Sous l'item « **observations** », des indications sur le travail à effectuer
- Des informations relatives à l'accès au domicile
- Les spécificités liées aux conditions de réalisation de l'intervention

c) Le respect des enregistrements de votre présence au domicile des clients

Comme expliqué au chapitre précédent, la télégestion est un outil développé à la Maison de l'Aide à Domicile, que le salarié doit impérativement utiliser.

Il permet à la Maison de l'Aide à Domicile de **garantir la présence du salarié au domicile du client, et d'agir immédiatement si un défaut d'enregistrement était constaté**. La continuité de service est donc ainsi assurée auprès des clients.

Les enregistrements d'arrivée et de départ des salariés, du domicile des clients, sont en effet immédiatement reçus dans les services de la Maison de l'Aide à Domicile, et traités.

Les salariés et les clients peuvent les retrouver en temps réel par le biais du site intranet dédié (cf. page 23)

Tout défaut d'utilisation de cette procédure d'enregistrement par les salariés est susceptible de provoquer les sanctions définies au règlement intérieur.

Il est donc conseillé au salarié d'avoir toujours sur lui et de maintenir en état de marche correcte son smartphone (le charger chaque soir).

d) Le respect du nombre d'heures au contrat de travail (suivi de contrat)

Dans le cadre d'un CDI, vous êtes mensualisé. Chaque mois, l'association vous règle le même nombre d'heures, donc le même salaire, quelque soit le nombre d'heures effectivement réalisées, déduction faite des heures d'absences.

Les heures différentielles

Les heures différentielles correspondent à la différence entre les heures prévues sur votre contrat et les heures que vous avez effectivement réalisées. **Ces heures alimentent un compteur d'heures annuel, en positif ou négatif selon les cas relevés.** (Cf Comment lire la fiche de paie, rubrique Cumul. heures différentielles page 33).

En cas de cumul d'heures négatif, le salarié est donc contraint d'accepter les missions qui lui seront confiées :

- Par le service Production pour prendre des remplacements d'arrêt ou de congés
- Par le service Ressources Humaines, faute de quoi ce service lui proposera une modification de son contrat

Exemple : Contrat prévoyant 120 heures mensuelles

Mois	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Hres réalisées	130	135	100	115	110	110	120	140	130	100	140	110
Hres différentielles	+10	+15	-20	-5	-10	-10	0	+20	+10	-20	+20	-10
Etat de compteur	+10	+25	+5	0	-10	-20	-20	0	+10	-10	+10	0

III) Les consignes en fonction d'événements pendant le temps de travail

Événement	A faire	Les règles à respecter
Retards	Appeler le service Production	Bien organiser sa tournée la veille pour éviter les retards.
Absence	Appeler immédiatement l'association	<ul style="list-style-type: none"> - Envoyer un justificatif d'absence valable dans les 48 heures - Restituer les clefs des clients détenues, en cas d'arrêt de travail - Restituer le téléphone, uniquement en cas de longue absence
Accident de travail ou de trajet	Déclarer l'accident auprès du service RH dans les 48 heures	
Prestations non exécutés en totalité	Appeler le service Production, pôle Télégestion et suivre leurs indications	Tout changement de planning non validé par l'association peut entraîner des sanctions disciplinaires
Visite Médicale		
La médecine du travail a pour but d'éviter toute altération de la santé des salariés en raison de leur travail. Dans ce but, le médecin du travail est amené à effectuer régulièrement des examens médicaux auprès des salariés.		
Visite médicale	Lorsque le salarié reçoit une convocation pour se rendre à la Médecine du Travail, de la part de la Maison de l'Aide à Domicile, il est obligé de se rendre au rendez-vous qui lui est fixé, à l'agence de Pôle Santé Travail qui lui est indiquée.	
Les congés		
La période de référence pour prendre les congés payés s'étend du 1er Juin au 31 Mai de l'année , pour les droits cumulés du 1er Juin au 31 Mai de l'année précédente . 2,08 jours/mois sont cumulés. Sur une année complète, le salarié a droit à 25 jours de congés payés. <i>Ex: un salarié embauché en janvier 2017 cumule 2,08 jours x 5 mois = 10,5 jours de congés jusque fin mai 2017, et les prend du 1er juin 2017 au 31 mai 2018.</i>		
Congés payés	Demande écrite à transmettre au service RH via la messagerie du Smartphone, le site ou le formulaire papier prévu à cet effet.	<ul style="list-style-type: none"> - La demande doit être transmise au plus tard 6 semaines avant la date de départ souhaitée - Les congés se posent en semaine entière (du Lundi au Dimanche). 5 jours décomptés par semaine.
Congés d'ancienneté		Un jour de congé d'ancienneté est alloué par tranche de 5 ans d'ancienneté.
Congés pour événement familial		Des congés payés pour événement familial peuvent être accordés sans conditions d'ancienneté. Ces congés sont à prendre dans les 15 jours où se produit l'événement. Un justificatif est à fournir pour l'acceptation de ces congés.

IV) Le secret professionnel, discrétion et courtoisie

Plus encore que dans les autres secteurs d'activité, parce qu'il est au cœur de l'intimité des personnes, le salarié est tenu de garder une discrétion absolue sur tout ce dont il a connaissance lors de l'exercice de ses fonctions et à l'occasion de son travail.

Ces obligations de discrétion recouvrent :

- **Le respect de la vie privée** : le salarié ne doit en aucune manière divulguer des informations relevant de la vie administrative ou sentimentale des clients, de sa situation patrimoniale ou encore de son état de santé.
- **Le secret professionnel** : (Art 226-13 du code pénal) « la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par un état ou par une profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende ».

Dans tous les cas, le salarié doit veiller à ne pas communiquer de renseignements par téléphone ou par tout autre moyen de communication à des personnes dont l'identité ou la compétence n'auront pas été dûment vérifiées ou à toute personne extérieure à la prise en charge.

La transgression du secret de la vie privée ou du secret professionnel peut entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement.

Par ailleurs, le salarié est tenu à un devoir de réserve vis-à-vis de l'Association en ne divulguant pas d'informations relatives à son activité.

Enfin le salarié doit en toute circonstance observer à l'égard des personnes prises en charges, mais aussi envers leurs familles et leurs proches, la plus grande discrétion. Il s'engage à respecter les droits individuels des usagers énoncés par l'article L-311-3 du code de l'action sociale.

V) Le règlement intérieur

L'activité des salariés de la Maison de l'Aide à Domicile est régie par un Règlement Intérieur, mis à disposition au sein de la structure et sur le site sécurisé de la Maison de l'Aide à Domicile.(Cf page 23)

Tout salarié est invité à en prendre connaissance, afin d'avoir une vue précise de son périmètre d'intervention, de ses droits et obligations, et de ne pas s'exposer à des fautes professionnelles ou infractions qui pourraient entraîner des mesures de sanction à son égard.





3

LA

COMMUNICATION

LES OUTILS ET LES MOYENS

I) Le smartphone

Outil principal pour échanger avec le siège de l'association :

- Les appels (cf. page 13)
- La messagerie écrite (cf. page 14)
- La messagerie vocale (cf. page 13)



QUELQUES RÈGLES DE COMMUNICATION À RESPECTER

A chaque appel ou message vocal :

- indiquer son numéro de matricule
- indiquer son nom et prénom
- indiquer éventuellement le nom et le numéro client du bénéficiaire qui fait l'objet de l'appel
- décrire l'objet de l'appel de manière claire et concise.

II) Le site internet



 ACCÈS SÉCURISÉ

Connectez-vous dès à présent grâce à vos identifiants

Rendez-vous sur www.maisondelaideadomicile.fr puis cliquez sur l'onglet **Accès sécurisé** en haut à droite

NOM	<input type="text"/>
PRÉNOM	<input type="text"/>
CODE D'ACCÈS*	<input type="text"/>

**Ce code d'accès est donné par défaut, nous vous recommandons de le personnaliser après la première connexion.*

Cliquer sur le menu
ACCÈS SÉCURISÉ



JEUDI 7 AVRIL 2022

INTRANET de La Maison de l'Aide à Domicile

Vous allez accéder à un espace qui vous est dédié et qui vous permet :

- de suivre le déroulement des interventions effectuées
- d'échanger des informations ou transmettre des messages avec le siège
- de visualiser les interventions planifiées pour les deux semaines à venir
- d'accéder à des informations qui sont propres à votre statut.

Cliquer sur
LE SALARIÉ

VOUS ETES



LE BENEFICIAIRE

de La Maison de l'Aide à
Domicile



LA FAMILLE

du bénéficiaire



LE SALARIE

de La Maison de l'Aide à
Domicile



UNE STRUCTURE

d'hébergement

Vous êtes SALARIE de La Maison de l'Aide à Domicile

Vous devez saisir vos Nom, Prénom tels qu'ils figurent sur les documents qui vous sont envoyés par le siège et le code d'accès tel qu'il vous a été transmis :

VOUS ETES

3

Nom

Prénom

Code d'Accès

Renseigner Nom,
Prénom et Code
d'accès

Vous pouvez ensuite personnaliser votre
code d'accès pour plus de confidentialité

Connexion

Retour

Vous avez oublié le numéro de votre code d'accès, contactez nous en laissant vos coordonnées à :
contact@maisondelaideadomicile.fr

Vous pouvez accéder en direct à :



Prestations réalisées :

Récapitulatif des prestations télégérées
(liste des clients + heures de début et de fin de prestations).

Planning prévisionnel :

Permet d'afficher votre planning sur 30 jours.

Courriers : Permet d'envoyer des emails directement aux destinataires compétents.

Menu permettant de personnaliser le mot de passe

Vos documents professionnels :

- Attestation de salaires
- Récap trajet
- Fiches de paie
- Relevés d'heures
- Suivi de contrat.

Vous avez accès à toutes vos fiches de paie, sous format PDF. Celles-ci sont consultables autant de fois que vous le désirez.

Nous vous rappelons que le site est entièrement sécurisé. Il n'est accessible que grâce à vos identifiants.

Votre espace salarié :

INFORMATIONS PRATIQUES RELATION AU TRAVAIL LES FORMATIONS ET VAE LES PERMANENCES



Depuis l'espace salarié, le salarié retrouve :

- Le règlement intérieur et les accords d'entreprise
- La mutuelle d'entreprise obligatoire
- Les explications sur le suivi de contrat, la procédure de gestion des clés, le relevé d'heures, les déplacements et trajets, les arrêts et indemnisation, les congés, les absences, le point conventionnel, l'évolution du smic • Ses droits 1% Logement
- La formation et la VAE • Le tableau des permanences de secteur
- Le manuel de l'utilisateur du téléphone professionnel complet
- Les informations concernant les représentants du personnel et les avantages CSE
- Les NEWS
- La convention collective de branche et ses avenants.

III) Le NEWS

Le news est un document d'information qui est envoyé à chaque salarié, joint à sa fiche de paie, chaque mois.

Le news est également disponible sur l'accès sécurisé salarié du site internet www.maison delaideadomicile.fr

Ce document est important car il contient des informations qui peuvent s'avérer très utiles au bon déroulement du travail !

Les différents services du siège se servent de ce document pour vous faire passer des informations : les dates des permanences, les éventuels changements de lieux de permanence, les changements d'organisation et de fonctionnement opérés au siège, des rappels sur l'organisation de la structure ...

Il est donc indispensable de prendre connaissance du News chaque mois afin d'être en possession de toutes les informations de la vie de la structure.

Exemple de news



IV) Les permanences

Chaque mois, le salarié est tenu de se rendre à l'une des permanences de secteur organisées dans différents lieux de rencontre.

Ces lieux et dates sont indiqués sur le site intranet, ils sont communiqués chaque mois dans le News.

C'est pour le salarié l'occasion de rencontrer une personne du siège, un délégué syndical, ou toute personne du siège pouvant venir y animer des réunions sur un sujet particulier.

Lors de ces permanences, le salarié peut faire remonter ses difficultés, rencontrées sur le terrain, échanger sur son planning, demander à obtenir gants et blouse de travail.

Le temps qui y est passé est rémunéré à concurrence d'une heure mensuelle.



VOS DROITS EN TANT QUE SALARIÉ

I) Les temps de trajets et frais de déplacements

Les pointages réalisés par le biais de la télégestion permettent l'automatisation du calcul :

- Des temps de trajets
- Des indemnisations de déplacements

Le calcul de ces différents éléments se fera en effet d'après : les enregistrements effectués de début et de fin de prestations, les informations collectées sur les distances parcourues et selon le cadre précisé dans l'accord signé à cet effet.

Réclamation: Chaque salarié a la possibilité de faire une réclamation en cas de contestation des données calculées.

Pour être recevable, toute réclamation doit être émise grâce à un document téléchargeable sur l'espace salarié sur le site internet.

II) Déplacements en transport en commun

D'autre part, selon la loi en vigueur, en tant qu'employeur la MAD rembourse les frais de transport en commun engagés par le salarié pour se rendre à son travail, à hauteur de 50%

Pour bénéficier de ce remboursement :

- Il est nécessaire de déclarer son moyen de transport au service des Ressources Humaines
- De fournir les justificatifs nécessaires (photocopie de la carte PassPass + justificatif de paiement) au plus tard le 25 de chaque mois.

Les indemnisations des frais de déplacements ne peuvent se cumuler.

III) Le centre de formation

Afin de remettre sans cesse à niveau les compétences de ses salariés, la Maison de l'Aide à Domicile a créé un centre de formation des bonnes pratiques du salarié des services à domicile. Le centre de formation est certifié Qualiopi.

Dans ce cadre, tout salarié peut faire la demande d'une formation, ou d'un entraînement, pour améliorer ses compétences en termes d'entretien du logement, de diététique, de connaissance des pathologies de la personne âgée ou en situation de handicap, s'entraîner à l'utilisation du matériel médical etc...

D'autres formations peuvent également être proposées dans le cadre de l'amélioration continue des compétences, voire l'obtention d'un diplôme d'état par le biais de la VAE. Pour ce faire, une demande peut être faite par le biais du site intranet, ou lors d'une rencontre, aux permanences, avec une personne du siège de la Maison de l'Aide à Domicile.



IV) Les représentants du personnel

La Maison de l'Aide à Domicile organise, tous les 4 ans, l'élection de délégués du personnel et des membres du Comité Social et Economique (CSE).

V) La commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail

La CSSCT a deux rôles essentiels :

- Faire l'évaluation et l'inventaire des risques professionnels identifiés,
- Sensibiliser le personnel à ces risques pour tenter de prévenir les accidents de travail potentiels.

Les salariés retrouvent, par le biais du site intranet de la Maison de l'Aide à Domicile,

- **les noms et n° de téléphone des représentants du personnel,**
- **leurs rôles,**
- **les offres du CSE etc. (cf. page 25)**

VI) La mutuelle d'entreprise obligatoire

Selon la loi n°2013-504 du 14 Juin 2013, un régime Frais de Santé obligatoire est mis en place à la MAD depuis le 1er Janvier 2016. Chaque salarié est dorénavant dans l'obligation d'adhérer à la mutuelle d'entreprise.

Dans le cadre de l'accord de branche professionnelle de l'Aide, de l'Accompagnement, des Soins et des Services à domicile, en lien avec l'avis des membres du CSE, **AESIO MUTUELLE** a été choisie comme prestataire de la complémentarité Santé. Pour toute information concernant la mutuelle, merci de vous rapprocher du service des Ressources Humaines.



VII) La garantie prévoyance

En tant que salarié à la Maison de l'Aide à Domicile, vous êtes affilié au régime de prévoyance à l'**AG2R La Mondiale**. Cette garantie vient compléter les couvertures des régimes obligatoires. Elle couvre principalement les risques d'incapacité de travail, d'invalidité et de décès du salarié.





5

INFORMATIONS PRATIQUES

I - LES HORAIRES	
ACCUEIL PHYSIQUE	Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30
ACCUEIL TELEPHONIQUE	Du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30 Les samedis de 8h00 à 14h00
MESSAGE traité en cas d'urgence	Les samedis, dimanches et jours fériés
MESSAGERIE	24h/24, 7j/7 à partir de votre smartphone professionnel

II) Coordonnées

- Le salarié dispose d'une adresse postale gratuite pour envoyer ses courriers au siège de l'association (sans affranchissement) :

**LA MAISON DE L'AIDE A DOMICILE
LIBRE REPONSE N° 78080
59049 LILLE CEDEX**

- E-mail de contact : **rhemaisondelaideadomicile.fr**

III) Clause CNIL

L'association dispose de moyens informatiques destinés à gérer aussi bien le personnel que les bénéficiaires de ses prestations.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services concernés et ne seront communiquées qu'aux banques (virements et prélèvements) et aux organismes sociaux et fiscaux (suivant la législation en vigueur).

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, et plus particulièrement les articles 39 et suivants, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant en s'adressant par courrier au siège de l'association, à notre Correspondant Informatique et Liberté

**La Maison de l'Aide à Domicile
Correspondant Informatique et Liberté
Bât. Namur 199/201 rue Colbert CS 30016 59045 Lille cedex**

IV) Reconnaissance travailleur handicapé



La Maison de l'Aide à Domicile, comme tout employeur, est tenue d'employer 6% de salariés porteurs d'un handicap reconnu, même léger (surdité, conséquence mineure d'un accident du travail, diabète...)

La non-application de cette injonction entraîne pour la structure le paiement d'une lourde taxe.

Nous vous demandons par conséquent de nous fournir les justificatifs au siège, si vous êtes titulaire de :

- RQTH (Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé)
- AAH (Allocation Adulte Handicapé)
- Carte d'invalidité de 80% minimum

De plus, nous vous informons que la Maison de l'Aide à Domicile dispose d'un **référént handicap**, Madame Isabelle KNOCKAERT (personne ressource de l'établissement facilitant la mise en œuvre de la politique handicap souhaitée par la direction et les Instances représentatives du personnel (IRP)).

V) Référént harcèlement et cellule psychologique

La Maison de l'Aide à Domicile dispose également d'un **référént harcèlement**, Madame Caroline COUSIN (personne chargée de surveiller les situations de harcèlement sexuel ainsi que les agissements sexistes au sein de son entreprise. Son rôle consiste donc à orienter, informer et accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement et les agissements sexistes.).

Une **cellule psychologique** est à votre disposition 7j/7 et 24h/24 via le numéro : **0 805 23 23 40**. L'appel est gratuit depuis votre portable professionnel.

VI) Comment lire la fiche de paie et le justificatif d'heures

BULLETIN DE PAIE

PERIODE DU 01/10/2021 AU 31/10/2021
REGLE PAR VIREMENT LE 08/11/2021

Document à conserver sans limitation de durée.

C.C.N. : BRANCHE DE L'AIDE, ACCOMPAGNEMENT, SOINS ET SERVICES A DOMICILE (BAD)

Votre classification au 01/10/2021.

SOINS ET AIDE A DOMICILE
199 201 RUE COLBERT
BAT NAMUR CS 30016
59045 LILLE

SIRET : 78371291200071
APE : 8810A
URSSAF : LILLE
N. EMPLOYEUR : 75367340900011

Votre salaire brut de base au 01/10/2021. Il s'agit de votre coefficient au 01/10/2021 multiplié par la valeur du point (5,50 €) proratisé à votre temps de travail.

CODE : / NSS :
EMPLOI : AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE
FILIERE : INTERVENTION
CAT : EMPLOYE - DEGRE 2 - ECHELON 2
DEBUT CONTRAT : 01/01/2003

MR./MME

Votre Elément Complémentaire de Rémunération (ECR) lié à votre ancienneté dans la Branche. Celui-ci s'ajoute à votre salaire de base. Il est définitivement acquis. Il est versé au prorata des heures rémunérées.

Rubrique	EMPLOYEUR		SALARIE		
	BASE	MONTANT	TAUX	A PAYER	A DEDUIRE
HEURES NORMALES	121,75				
TRAJETS	10,95				
HEURES DIMANCHES	9,75				
TEMPS MORT	1,00				
TRAJET DOMASANTE	0,36				
ORGANISATION/TRAVAIL ENTRETIEN	2,00				
HEURES DIFFERENTIELLES	26,82				
DONT HEURES PREVUES NON EFFECTUEES	1,01				
SALAIRE DE BASE	118,99		13,018	1549,04	
ECR ANCIENNETE	1549,04		0,080	123,82	
ECR DIPLOME				47,46	
TAUX HORAIRE DE REFERENCE			14,458		
ECR TRAVAIL DIMANCHE	9,75		6,506	63,43	
ASTREINTES VOLONTAIRES	48,00		2,497	119,84	
TOTAL BRUT	118,99			1903,71	

Votre Elément Complémentaire de Rémunération (ECR) lié à votre diplôme dans la Branche. Celui-ci s'ajoute à votre salaire de base. Il est définitivement acquis. Il est versé au prorata des heures rémunérées.

Votre ECR lié à l'exercice de votre mission pour les heures travaillées les dimanches et jours fériés dans le mois. Il s'agit d'une majoration du taux horaire de référence sur les heures effectuées les dimanches et jours fériés (payées initialement dans le salaire de base).

Votre ECR lié à l'exercice de votre mission dans le cadre des temps d'astreinte.

$$\frac{\text{Salaire de base + ECR ancienneté + ECR Diplôme}}{\text{Nombre d'heures rémunérées}}$$

NET IMPOSABLE	1534,64			
TOTAL NET				1457,74
INDEMNITES KILOMETRIQUES AUTO	199,00		0,370	73,63
PAIE DECALEE				1300,00
CUMUL HEURES DIFF.: 205,22				

Paie décalée =
Montant du 1er versement effectué le 1er jour ouvré du mois. Ce montant représente en général 90% du salaire mensuel total.

Cumul des heures différentielles.
Les heures différentielles se retrouvent dans le suivi de contrat et sont régularisées en fin d'année.
(Seulement pour un salarié en CDI)

	BRUT	NET FISC.	HEURES	CHARGES PATR.	GAINS	RETENUES
mois	1943,31	1534,64	150,67	696,66	2016,94	1785,57
cumul	23907,19	18883,97	1815,52			

SOLDE CONGES PAYES	SOLDE CONGES ANCIENNETE	NET A PAYER
Valeur	Valeur	231,37
Jours	Jours	Euros
11,00	1,00	

Net à payer

Net à payer =
Montant du 2e versement effectué le 5e jour ouvré du mois. Ce montant correspond à Total net - paie décalée + indemnités kilométrique.

Dans votre intérêt, pour vous aider à faire valoir vos droits, conservez ce bulletin de paie sans limitation de durée.

SOLDE CONGES PAYES = correspond au nombre de congé que le salarié doit poser avant le 31 mai. Au delà de cette date, ils seront perdus.

Décompte des congés pris sur le mois d'octobre.

SOLDE CONGES ANCIENNETE = correspond au nombre de congé d'ancienneté acquis par le salarié. 5 ans d'ancienneté = 1 jour, à poser avant le 31 mai.

JUSTIFICATIF du RELEVÉ D'HEURES EFFECTUÉES AIDANT

Horaires initialement prévus par le planning

Horaires enregistrés via la télégestion mobile

Durée de l'intervention télégérée arrondie à 5mn près

Bénéficiaire : N° client1 Tel client1		NOM CLIENT1								PRENOM CLIENT1		
Date	Horaire Prévu	Horaire Enregistré				Horaire Valide				Durée	Dépassement	P/M
06/01/2017	1430 1630	14	04	16	03	14	04	16	03	02:00:00		P
13/01/2017	1430 1630	14	30	16	26	14	30	16	26	01:55:00	-5,00	P
20/01/2017	1430 1630	13	54	15	55	13	54	15	55	02:00:00		P
27/01/2017	1430 1630	14	31	16	27	14	31	16	27	01:55:00	-5,00	P
Total	08h00mn									07h50mn	-10,00	
Prestataire:	8,00									7,83	-0,17	100cmc d'heur

Dépassement = Durée prévue - Durée réalisée

En cas de résultat NÉGATIF : La durée est déduite sous la rubrique «Heures prévues non effectuées» (= cumul des 'dépassements' négatifs de tous les clients du mois).

Bénéficiaire : N° client2 Tel client2		NOM CLIENT2								PRENOM CLIENT2		
Date	Horaire Prévu	Horaire Enregistré				Horaire Valide				Durée	Dépassement	P/M
10/01/2017	0945 1145	09	50	12	51	09	50	12	51	02:00:00	60,00	P
24/01/2017	0945 1145	09	37	11	35	09	37	11	35	02:00:00		P
Total	04h00mn									05h00mn	60	
Prestataire:	4,00									4,00	1,00	100cmc d'heur

Les dépassements validé par l'association sont comptabilisés et payés sous la rubrique «Heures normales»

NOTA BENE

Pour les salariés en CDI qui sont sous le régime de la modulation, le **total brut** correspond au **nombre d'heures contrat mensuel** déduit d'éventuelles heures d'absences.

Toutes les heures en plus ou en moins sont reportées à la rubrique «Heures différentielles» (cf page 30)

ORGANIGRAMME

CA LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 

DG LA DIRECTION GÉNÉRALE 

PS LA PRODUCTION DE SERVICES
Planification des prestations
Télégestion
Modification des plannings
Remplacements des absences

RH LES RESSOURCES HUMAINES
Contrat et suivi de contrat
Demande de congé
Déclaration d'accident
Mutuelle
Litige et discipline
Recrutement

SCL SERVICE CLIENTS
Relations clients
Gestion des services : AVosCourses, Coiffure, Sécuriclés, Transport Accompagné

AF ADMINISTRATIF ET FINANCIER
Paie
Comptabilité
Facturation clients/financeurs

SCO SERVICE COMMUNICATION
Communication interne : Accès sécurisé, news...
Communication externe



6

PRINCIPAUX POINTS D'ENGAGEMENT

1 - RÉCEPTION DU MATÉRIEL PROFESSIONNEL

La réception du téléphone ainsi que ces accessoires se fait contre signature d'une décharge.

2 - ENGAGEMENT EN CAS D'ABSENCE

La Maison de l'Aide à Domicile est une association qui accompagne des personnes âgées et/ou handicapées. Ces personnes fragiles sont dépendantes, souvent en perte d'autonomie, parfois isolées.

Notre mission auprès d'elles et à laquelle nous ne pouvons manquer est de :

- veiller à leur bien-être qui peut être vital (toilette, prise de repas),
- veiller également à leur bien-être matériel (entretien du logement, du linge etc.).

Votre métier implique de ce fait un grand sens des responsabilités.

Nous rappelons donc qu'en cas d'absence le salarié doit **impérativement** :

- **prévenir immédiatement et sans délai la structure**, pour permettre de pourvoir aussitôt aux remplacements. • justifier ensuite de cette absence par un document officiel, dans les 48 heures.

Il en est de même en cas de prolongation de cette absence

- **restituer dans la demi-journée les clefs** des bénéficiaires en sa possession, le cas échéant.

Le non-respect de ces obligations fait encourir une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement pour faute grave.

3 - PERTE OU DE VOL DU TÉLÉPHONE PROFESSIONNEL

Le salarié est tenu :

- d'avertir immédiatement l'association
- de réaliser une déclaration de perte/vol auprès des services de police
- de transmettre la déclaration à l'association dans les meilleurs délais..

4 - NON UTILISATION DU TÉLÉPHONE

Toutes les prestations non-enregistrées via l'application mobile ne seront pas prises en compte et ne seront pas payées.

5 - EN CAS DE DÉPART DÉFINITIF

En cas de départ définitif le salarié doit restituer le portable et ses accessoires, au plus tard lors de la remise des documents de fin de contrat. Il doit également rendre son matériel de travail (blouse), les clés des clients en sa possession.

6 - PENDANT LES CONGÉS

Le salarié reste responsable du smartphone dont il garde la charge, et de son utilisation. Il doit impérativement venir déposer les clés des clients en sa possession.

Exception : les salariés en congé maternité ou parental doivent restituer le téléphone portable ainsi que ses accessoires, contre décharge.

UTILISATION DU PORTABLE ET RESPECT DU CODE DE LA ROUTE

(art 416-6-1)

L'usage d'un téléphone tenu en main en conduisant est interdit et passible d'une amende forfaitaire de 135 €, d'un retrait de 3 points de permis de conduire. Est également interdit, depuis le 1er juillet 2015, le port d'oreillettes permettant de téléphoner ou d'écouter de la musique.

Pour être sûr d'exercer votre activité professionnelle au sein de la MAD dans les meilleures conditions, retrouvez son règlement intérieur sur le site intranet dédié aux salariés et disponible également au siège de la structure.



Toute l'équipe de la Maison de l'Aide à Domicile
vous souhaite la

Bienvenue !

“Ode aux aides à domicile

Loin de vous je suis seul je ne peux le nier
Ô mes aides, à distance vous m'accompagnez
Une fois seul avec la personne dont j'ai la charge
J'essaye comme vous de l'écouter sans perdre un mot
Vous êtes mes modèles, mais grande est la marge
Vous qui laissez tous vos soucis au porte manteau
Comme vous je me montre attentif, captivé
Mais jamais je n'arriverai à la cheville de vos pieds
Une vieille dame en détresse, au secours, elle appelle
J'accours, trop tard, vous êtes là de vos belles ailes
Qu'il neige, qu'il vente, qu'il grève
vous foncez corps et âme
Rien n'arrête votre aide, pas même une panne de tram
Souvent pliant une chemise, mélangeant une crème
Je pense à vous, je me dis Aide à domicile, je vous aime !”

J. Y. Hennebel

La Maison de l'Aide à Domicile
Bât. Namur - 199/201 rue Colbert - CS 30016-59045 Lille cedex
rhemaisiondelaideadomicile.fr
03 20 12 86 86

www.maisondelaideadomicile.fr