



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Service Autonomie à Domicile

CCAS DES PONTS-DE-CÉ

45 rue Abel Boutin Desvignes

49130 LES PONTS DE CÉ

Tél : 02 41 79 75 52

Courriel : aideadomicile@ville-lespontsdece.fr

I. DISPOSITIONS GENERALES

1. Objet du règlement :

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2004-1136 du 21 octobre 2004.

Il a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du Service d'Aides à domicile en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux bénéficiaires et au service.

2. Modalités de communication du règlement de fonctionnement :

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil et remis au moment de son admission, au bénéficiaire ou à son représentant légal.

Il est affiché dans le Service et porté à la connaissance de toutes les personnes susceptibles d'intervenir au domicile des bénéficiaires.

Chacune de ces personnes s'engage à respecter scrupuleusement ce règlement de fonctionnement.

II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE

1. Territoire d'intervention :

Le service intervient sur l'ensemble du territoire de la Commune des Ponts-de-Cé.

2. Horaires d'ouverture du service au public

a. Accueil physique

Le public est accueilli dans les locaux du Centre Communal d'Action Sociale des Ponts-de-Cé situés au 45 rue Abel Boutin Desvignes – 49130 LES PONTS DE CÉ :

- Les lundis, mardis, mercredis et vendredis : 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
- Les jeudis : de 13h30 à 17h30

b. Accueil téléphonique

Le public est accueilli dans les locaux du Centre Communal d'Action Sociale des Ponts-de-Cé situés au 45 rue Abel Boutin Desvignes – 49130 LES PONTS DE CÉ :

- Les lundis, mardis, mercredis et vendredis : 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
- Les jeudis : de 13h30 à 17h30

En dehors de ces horaires, un répondeur est à disposition des usagers et des intervenantes et permet l'enregistrement des messages qui seront écoutés dès la reprise du service sur les temps d'ouverture.

3. Conditions d'intervention et d'exécution de la prestation

Le service autonomie à domicile est un service prestataire, les personnels d'encadrement et les intervenants sont employés et rémunérés par le CCAS des Ponts-de-Cé.

Le CCAS délivre des prestations d'aide et d'accompagnement au domicile du bénéficiaire conformément au projet individualisé.

a. Mise en place et suivi de l'intervention

Pour bénéficier de l'intervention d'un(e) aide à domicile, il est nécessaire de constituer un dossier administratif qui varie suivant le niveau de dépendance et les ressources de la personne.

Une évaluation des besoins sera effectuée au domicile.

Si vous remplissez les conditions pour pouvoir bénéficier d'une participation du Conseil Départemental, d'une caisse de retraite ou autre, la responsable de secteur vous aidera à constituer le dossier de demande de prise en charge à adresser à l'organisme concerné.

Dès réception de la notification de décision de cet organisme, vous devrez nous en faire parvenir une copie afin que nous puissions débiter le plan d'aide.

Un devis gratuit sera réalisé sur simple demande.

Un document individuel de prise en charge (DIPEC)¹ est établi entre le bénéficiaire et le CCAS. Il fixe les objectifs de la prise en charge et les modalités de sa mise en œuvre. Ce contrat pourra être actualisé régulièrement, toute modification vaudra avenant.

Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement du service vous sont remis. Vous êtes invité à en prendre connaissance, les conserver et en respecter les clauses.

Un suivi régulier au domicile permet de réévaluer ce plan d'aide en fonction de l'évolution des besoins (amélioration ou aggravation de la situation, suites d'hospitalisation), d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.

b. Organisation de l'intervention

Le personnel administratif choisit l'intervenant qui dépend du CCAS pour l'organisation de son travail.

L'usager se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ce sans discrimination de race, de religion, de sexe ou d'âge. En aucune façon, l'agent ne doit être considéré comme une femme de ménage ou dame de compagnie, mais comme un professionnel de l'aide à domicile.

¹ Décret n°2024-1274 du 26 novembre 2024

Lorsque les besoins d'aide et d'accompagnement sont importants, il est possible de faire intervenir plusieurs agents sociaux : leur intervention coordonnée assure la continuité de l'aide apportée.

Des remplaçants seront également proposés pendant les périodes de congés ou d'arrêts maladie des intervenants principaux en fonction des possibilités du service et des interventions à assurer. Seront priorisées les aides dans les actes de la vie de quotidienne (toilette, lever/coucher, habillage/déshabillage, préparation/prise de repas).

c. Le cahier de liaison

Ce cahier doit constituer un réel support de travail. Y seront consignées les informations jugées importantes à communiquer aux collègues, à la famille ou au personnel médical, concernant l'intervention même (détails pratiques ou consignes particulières), pour permettre à la fois une bonne traçabilité du travail effectué et l'optimisation du rôle de chacune des personnes impliquées dans le maintien à domicile du bénéficiaire

d. Smartphone et badge

Dans un souci d'engagement commun avec le Département et dans le but d'améliorer l'organisation du SAD aide, un outil pratique est mis en place : la télégestion.

Il vous sera donc remis un badge qui sera à installer à votre domicile. L'intervenant viendra y positionner son téléphone mobile professionnel à son arrivée puis à son départ, afin de comptabiliser le temps d'intervention.

e. Clés du domicile

En règle générale, le service n'accepte pas les clés du domicile des bénéficiaires. En cas de difficultés pour ouvrir la porte et donner accès à son domicile, le bénéficiaire devra mettre en place une boîte à clés à code ou autres solutions pour l'accès aux clés du domicile.

En cas d'impossibilité de prendre de telles dispositions, le bénéficiaire devra alors se rapprocher du CCAS pour trouver une solution adaptée au fonctionnement du service (remise de clés). Dès lors que la personne aidée souhaite confier les clés de son domicile aux agents d'intervention, elle engage sa responsabilité personnelle par la signature d'un document de décharge de responsabilité pour le service du CCAS.

f. Déplacements

L'aide à domicile peut accompagner le bénéficiaire dans ses déplacements si la prestation contractualisée ou si le document individuel de prise en charge le prévoit.

Le bénéficiaire s'engage à régler les frais kilométriques au titre de la prestation définie. Ils sont inscrits sur la facture adressée au bénéficiaire et payés au service

g. Facturation et impayés

La facturation des prestations est mensuelle. Le bénéficiaire acquittera le montant restant à sa charge après déduction des participations éventuelles accordées par les financeurs.

Le règlement doit être effectué par prélèvement automatique bancaire ou postal.

A défaut, il peut s'effectuer auprès du Centre des Finances publiques situé 180 Avenue Pierre Mendès France – 49800 Trélazé, par chèque, CESU (chèques emploi service universel) préfinancés par les organismes de retraite.

Le service adresse au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle

Le CCAS des Ponts-de-Cé sollicitera l'intervention du Trésor Public pour le recouvrement d'impayés. Toutes les heures facturées doivent être payées, y compris celles non réalisées en raison de l'absence du bénéficiaire sans motif valable et délai de prévenance (cf. 3.f ci-dessous)

h. Absence / interruption / reprise des interventions

Si le service doit être interrompu du fait du bénéficiaire pour absence de son domicile, présence de famille, refus de recevoir l'intervenant à domicile, ou pour tout autre circonstance, le bénéficiaire ou l'entourage doit en informer le service et respecter un délai de prévenance de 8 jours.

Ainsi, une absence prévue le mercredi devra être annulée au plus tard le mercredi d'avant (semaine précédente)

En cas de non-respect de ces délais, les heures prévues au planning seront facturées au plein tarif. Cette mesure ne s'applique pas en cas d'hospitalisation en urgence et d'événements exceptionnels grave (décès du bénéficiaire ou du conjoint...).

i. Arrêt des interventions

L'arrêt des interventions peut intervenir :

- Sur demande écrite de l'utilisateur moyennant le respect d'un préavis d'un mois minimum ;
- A la fin de la prise en charge Aide à Domicile ;
- Lors d'une admission en établissement ;
- En cas de déménagement en dehors de la commune des Ponts-de-Cé ;
- Par décision du service en cas de non-paiement de facture ou de désaccord entre les parties, sans préavis, ni pénalités financières.

j. Assurances

L'assurance en responsabilité civile souscrite par le Centre Communal d'Action Sociale couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.

Le bénéficiaire ne peut tenir l'intervenant à domicile responsable de la dégradation des appareils ou éléments d'habitations usagés. Toutefois, en cas de dégâts occasionnés par l'agent au domicile des usagers dans l'exercice de ses fonctions, une déclaration de sinistre par écrit, datée, précisant l'heure et le déroulement des faits doit être réalisée immédiatement auprès du service administratif du Service Autonomie à Domicile.

Cette déclaration sera signée par le bénéficiaire et par l'aide à domicile.

k. Secret professionnel

Les intervenants sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction, à l'exception de faits de violence ou maltraitance dont ils pourraient avoir connaissance.

Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.

l. Accueil de stagiaires

Le CCAS favorise la formation professionnelle en accueillant des stagiaires.

A ce titre, il est possible que nous sollicitons votre accord pour accueillir un stagiaire en formation avec votre aide à domicile. Le stagiaire a vocation à participer aux activités de l'aide à domicile

III. DISPOSITIONS CONCERNANT LE BÉNÉFICIAIRES

1. Les droits des usagers

Le CCAS des Ponts-de-Cé garantit à l'utilisateur les droits et libertés individuels énoncés par l'article L311-3 du Code de l'Action sociale et des familles par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, annexée au livret d'accueil.

L'utilisateur, ou la personne de confiance, a le droit à une information complète avant l'admission. Il est consulté lors de l'évaluation de ses besoins et attentes.

Protection des données, informatique et libertés

Les informations recueillies dans le cadre du traitement de vos données sont enregistrées dans un fichier informatisé par la ville des Ponts-de-Cé pour :

- l'exécution du contrat,
- les analyses statistiques ;
- la communication.
- Les échanges entre les professionnels intervenant au domicile dans l'intérêt de l'utilisateur

Ce traitement est basé sur la base juridique du contrat. Elles sont conservées pendant une durée de 5 ans et sont destinées à un usage interne aux personnes habilitées du pôle maintien à domicile.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par mail à l'adresse suivante : aideadomicile@ville-lespontsdece.fr en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie d'une preuve d'identité.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles dpo@ville-lespontsdece.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par voie postale

2. Les obligations des usagers

L'utilisateur et ses proches sont tenus aux obligations suivantes :

- Adopter un comportement respectueux à l'égard du personnel du SAD par un respect réciproque de la personnalité, de la dignité, de l'intimité, de l'intégrité. Toute violence sur autrui est un fait grave susceptible de sanctions pénales, de même toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ne peut être acceptée.
- Les intervenants ne doivent être pas joints à leur domicile, en cas de difficulté l'utilisateur doit contacter le service administratif du service.
- L'ensemble du personnel intervient à domicile sans qu'il y ait possibilité de choisir ou d'exclure l'un des membres de cette équipe.
- Respecter le champ de compétence des différents professionnels. En aucune façon, les agents ne peuvent être considérés comme des femmes de ménage ou des personnes de compagnie, mais bien comme des professionnels de l'aide à domicile
- Ne pas fumer dans la pièce dans laquelle le personnel intervient.
- L'intervenant à domicile doit pouvoir travailler dans un logement décent et sécurisé. Les installations et appareils électriques doivent être conformes aux normes d'utilisation. Si des animaux domestiques sont dangereux, ils doivent être enfermés ou attachés durant l'intervention.
- L'Aide à Domicile ne peut travailler au domicile de la personne en l'absence de l'utilisateur, sans autorisation préalable.
- La personne aidée doit mettre à la disposition de l'Aide à Domicile
 - du matériel adapté et en bon état de fonctionnement (seau, serpillère, balai-brosse, aspirateur)
 - des produits d'entretien de préférence naturels ou biologiques (dans leur emballage d'origine) nécessaires à l'entretien et l'hygiène du logement, ainsi que des gants jetables.
- L'utilisateur s'engage à autoriser la mise en place d'un badge NFC à son domicile qui permet au personnel de badger depuis son smartphone.
- De prévenir le service de toute absence selon les modalités mentionnées au paragraphe II - 3 - i du présent règlement.

IV. DISPOSITIONS CONCERNANT LES INTERVENANTS A DOMICILE

1. Les missions des intervenants à domicile

Les aides à domicile interviennent auprès des personnes âgées et/ou handicapées pour :

- une aide dans la vie quotidienne
- le maintien à domicile
- la préservation, la restauration et la stimulation de l'autonomie des personnes
- un lien social.

Les intervenants à domicile effectuent selon les besoins du bénéficiaire :

- Accompagnement et aide aux personnes dans les activités ordinaires de la vie quotidienne :
 - Entretien du logement : aider à la réalisation ou réaliser l'entretien courant du logement : sanitaire, cuisine, salle à manger, chambre de la personne aidée. Pour ce faire du matériel adapté et en bon état de fonctionnement (seau, serpillère, balai-brosse, aspirateur) devra être mis à disposition de l'intervenant à domicile. L'usage de produits d'entretien naturels ou biologiques sera à privilégier.
 - Vaisselle, nettoyage des vitres, réfection du lit, rangements divers, nettoyage de l'intérieur des réfrigérateurs.
Elle doit penser à contrôler régulièrement le réfrigérateur, vider les poubelles, faire le tri dans les médicaments (date de péremption).
 - Entretien courant du linge et des vêtements : laver, repasser, trier, ranger.
 - Accompagnement dans les activités de loisirs et de la vie sociale : jeux de société, promenades...
 - Aide aux démarches administratives (documents de la vie quotidienne), sauf actes notariés, imposition, documents familiaux
- Réalisation des soins d'hygiène et de confort à la personne :
 - Aide à la mobilisation, aux déplacements et à l'installation de la personne : lever, coucher, transferts, marche.... Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour le bénéficiaire que pour l'intervenant, la mise en place d'aides techniques pourra être préconisée (déambulateur, lit médicalisé, verticalisateur, lève-malade). **La poursuite des interventions pourra être conditionnée par l'installation d'aides techniques adaptées.**
 - Aider à la toilette lorsque celle-ci est assimilée à un acte de vie quotidienne et n'a pas fait l'objet de prescription médicale : sécurisation et accompagnement. L'aide à la toilette ne doit pas être médicalisée. Lorsqu'elle est prescrite par un médecin, la toilette sera réalisée par un service de soins infirmiers à domicile, un infirmier libéral ou un service d'hospitalisation à domicile. L'aide à domicile ne doit pas effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (soins de pédicure...) ni apporter de conseils sur les traitements.

- Aider à l'habillage et au déshabillage.
 - Changer les protections ou accompagner à la chaise pot, aux toilettes.
 - Aider à l'hygiène bucco-dentaire (pour le brossage des dents, nettoyage des prothèses).
 - Aider à la réalisation ou réaliser des repas équilibrés ou conformes aux éventuels régimes prescrits (mixé, complément alimentaire...).
 - Aider à réchauffer ou préparer des repas.
 - Aider à l'alimentation lorsque cet acte peut être assimilé à un acte de la vie quotidienne et non à un acte de soins.
 - Aider à la prise de médicaments : médicaments placés dans un pilulier. La distribution du médicament comprend l'acte de donner le médicament dans le pilulier préparé par l'infirmière ou la famille. Une décharge doit être signée par le bénéficiaire ou la famille.
- Réaliser ou accompagner les courses du bénéficiaire :
- le bénéficiaire confie à l'aide à domicile la liste des courses et un porte-monnaie avec l'argent nécessaire. L'intervenant à domicile devra rapporter à la personne aidée les tickets de caisse, factures pour justifier des dépenses effectuées. Elle vérifie avec la personne âgée la somme confiée et recompte la monnaie avec elle au retour
 - Les courses réalisées avec la personne aidée isolée doivent être prévues dans le plan d'aide et planifiées dans le planning de façon régulière. Le temps de courses doit être compatible avec la durée de l'intervention. Les kilomètres effectués pour les courses par l'intervenant à domicile avec son propre véhicule sont facturés au bénéficiaire

En aucun cas, les courses ne peuvent être à la demande ponctuelle de la personne âgée, elles sont intégrées à un accompagnement

2. Les prestations exclues des missions des intervenants à domicile

- Réaliser de gros travaux de nettoyage (lessivage des murs, entretien des caves, sous-sols, garages et greniers, retournement des matelas, ...)
- Déplacer des meubles ou objets lourds.
- Aider au déménagement.
- Nettoyer des vitres ou surfaces qui nécessite l'utilisation d'un escabeau de plus de 3 marches.
- Décaper et cirer les parquets, décaper les moquettes.
- Effectuer des actes relevant de soins et/ou nécessitant la possession d'un diplôme spécifique : soins de manucure, pédicure ; changement de poche ; préparation et aide à la prise des médicaments ; branchement d'alimentation par sonde gastrique ...)
- Réaliser certaines toilettes notamment quand le patient est alité, allongé.
- Apporter de conseils sur les traitements médicaux.
- Rendre des services à d'autres personnes que le bénéficiaire. En aucun cas, elle ne pourra nettoyer des pièces, laver, repasser, raccommoder du linge pour d'autres

occupants du domicile du bénéficiaire tels que les membres de la famille ou les locataires.

3. Les actes interdits à l'intervenant à domicile

- Utiliser à la place de l'usager une carte bancaire, une carte de paiement de grande surface.
- Avoir procuration du bénéficiaire sur un compte d'épargne, bancaire ou autre.
- Emprunter au bénéficiaire de l'argent ou quelque objet que ce soit
- Accepter du bénéficiaire ou de la famille, une quelconque gratification et cela sous quelque prétexte que ce soit.
- Accepter les termes d'un testament.
- Acheter ou vendre au bénéficiaire, un quelconque objet, bien, mobilier ou immobilier.
- Réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.
- Rapporter des quantités anormales de boissons alcoolisées ou de produits pharmaceutiques non prescrits par ordonnance,
- Fumer chez le bénéficiaire ou prendre des pauses à cet effet,
- Passer ou recevoir des communications téléphoniques d'ordre privé pendant son travail.
- Emporter du travail chez soi (lessive, repassage, couture...)
- Effectuer des heures en chèques emploi service auprès d'un bénéficiaire du service.
- Se présenter au domicile du bénéficiaire en compagnie d'un membre de sa famille, d'un animal ou de toute personne étrangère au service.
- Communiquer hors du service les adresses et code d'accès du domicile des bénéficiaires.
- Communiquer ses coordonnées personnelles.
- Acheter quoi que ce soit appartenant au bénéficiaire.