

S.A.A.D.  
**Service d'Aide  
et d'accompagnement à domicile**

LIVRET D'ACCUEIL ET RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE



TOILETTE



HABILLAGE



MÉNAGE



COURSES



LINGE



LEVER  
COUCHER

## Bienvenue

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale du Bocage Bressuirais, créé en janvier 2014, a pour objectif de permettre le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées.

La coordination de l'aide et du soin est une évolution nécessaire face à l'enjeu du vivre à domicile. C'est pourquoi, le CIAS s'est engagé aujourd'hui dans une démarche de création d'un SPASAD (Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile), impulsée par le Département et l'Agence Régionale de Santé.

Dans ce cadre-là, les services du CIAS (soins infirmiers à domicile, aide et accompagnement à domicile, repas à domicile) travaillent en étroite collaboration pour assurer respectivement et conjointement la prise en charge des usagers, la complémentarité et la continuité des interventions.

Un livret d'accueil présente les diverses prestations et le règlement de fonctionnement de chaque service. Vous y trouverez tous les renseignements qui peuvent vous être utiles.

Nous restons à l'écoute de vos suggestions qui pourraient contribuer à faire évoluer positivement nos pratiques, dans une démarche d'amélioration continue de qualité de nos services.

Très cordialement

**François MARY**

*Vice-Président du CIAS du Bocage Bressuirais*



# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Présentation du service .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Un contact personnalisé.....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Prestations .....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Démarches et avantages fiscaux .....</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Tarifs et modes de paiement .....</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT .....</b>	<b>9</b>
	Article 1. Les missions et objectifs du service.....	9
	Article 2. La nature des prestations.....	10
	Article 3. La mise en place et le suivi des prestations.....	11
	Article 4. Le personnel.....	12
	Article 5. Les tarifs, le devis, la facture, le mode de paiement.....	13
	Article 6. Le contrat et la résiliation.....	14
	Article 7. L'organisation des interventions, les plannings.....	14
	Article 8. Le matériel.....	15
	Article 9. L'hygiène et la sécurité.....	16
	Article 10. Les absences.....	16
	Article 11. L'accueil de stagiaire.....	17
	Article 12. L'assurance et la responsabilité.....	17
	Article 13. La discrétion professionnelle/ le respect mutuel.....	17
	Article 14. Le droit à l'information et les données informatiques.....	18
	Article 15. La démarche qualité.....	18
	Article 16. Les réclamations et les contentieux.....	19
	Article 17. La modification du règlement de fonctionnement.....	19

# LE SOUTIEN À DOMICILE

---

## 1. Présentation du service

### ○ HISTORIQUE

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S.) du Bocage Bressuirais existe depuis le 1er janvier 2014. Il gère un service de Soutien à Domicile issu de la réunion de différents services d'aide à domicile publics :

- S.A.A.D. du C.I.A.S. de l'Argentonnais secteur ouest
- S.A.A.D. du C.C.A.S. Bressuire
- S.A.A.D. du C.C.A.S. Combrand
- S.A.A.D. du S.I.V.U. Chez soi en Gâtine

### ○ LES BÉNÉFICIAIRES

Toute personne, quel que soit son âge, en sortie d'hospitalisation ou en situation de dépendance pour raison médicale, personnes retraitées, personnes handicapées.

### ○ LE PERSONNEL

L'équipe du service est composée de différents professionnels :

- 1 responsable de service
- 3 coordinatrices
- 4 chargées de planning
- 80 aides à domicile et auxiliaires de vie sociale

### ○ COORDONNÉES DU SIÈGE

C.I.A.S.  
27 boulevard du Colonel Aubry  
BP 90184  
79304 BRESSUIRE cedex



## ○ CONTACTS ET HORAIRES

### **Antenne d'Argentonay**

10, place Léopold Bergeon | 05 49 65 97 95

- le lundi, le mardi et le jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h,
- le mercredi de 8h30 à 12h30 et répondeur l'après-midi,
- et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h.

### **Bressuire, siège du C.I.A.S.**

27 boulevard du Colonel Aubry | 05 49 81 75 75

- du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h,
- le vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30.

### **Antenne de Moncoutant-sur-Sèvre**

2, place du 11 novembre à Moncoutant | 05 49 72 02 44

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h

**Un répondeur permet de laisser un message qui sera traité dans les plus brefs délais en dehors des heures d'accueil.**

# MODALITÉS

---

## 3. Prestations

### ○ AIDE À LA PERSONNE

Aide au coucher/lever, toilette/bien être, habillage/déshabillage, aide à la prise des repas, aux déplacements au sein du logement, soutien moral, surveillance de la prise des médicaments.

### ○ ENTRETIEN DU CADRE DE VIE

Activité ménagère, petit rangement, aide à la préparation de repas, gestion des denrées alimentaires, entretien du linge, réfection du lit.

### ○ AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

### ○ ACTIVITÉS DE LA VIE SOCIALE, CULTURELLE ET RELATIONNELLE

Sorties extérieures, promenade, accompagnement à l'élaboration de courses, stimulation des capacités intellectuelles, lecture...

**○ RÉPIT À DOMICILE** : heures Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.), temps libéré, Prestation de Compensation au Handicap (P.C.H.)

En journée, un professionnel pourra remplacer quelques heures l'aidant à son domicile pour s'occuper de son proche souffrant, afin de lui permettre de s'absenter et de prendre du répit ou de s'acquitter d'obligations d'ordre personnel

## 4. Démarches et avantages fiscaux

Après une première évaluation de vos besoins par la coordinatrice de l'antenne, un devis gratuit est disponible à votre demande ou pour toute prestation d'une valeur supérieure ou égale à 100 €.

Le service établira ensuite un contrat de prestations pour toutes les interventions effectuées au domicile.

Selon vos besoins, votre âge, vos revenus, un organisme peut financer une partie du coût des prestations : Conseil Départemental, caisse de retraite, mutuelle, comité d'entreprise (C.E.S.U.) ...

Le service peut assurer le montage et le suivi des dossiers de demande de prise en charge financière, si vous le souhaitez.

Si vous payez des impôts, vous pouvez bénéficier d'une réduction d'impôt. Si vous ne payez pas d'impôts, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt. La réduction d'impôt ou le crédit d'impôt est d'un montant égal à la moitié des sommes versées au titre des prestations effectuées à votre domicile, au cours de l'année civile.

## 5. Tarifs et modes de paiement

Afin de connaître les tarifs actuels du service, contactez-nous au **05 49 81 75 75**.

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'une aide financière qui sera déduite du coût total.

Les factures sont établies mensuellement, le règlement doit se faire chaque mois en C.E.S.U. préfinancé, chèque bancaire, par prélèvement ou par internet « Payfip » auprès de la **Trésorerie de Thouars** :

Service de gestion comptable | 4 rue Jules Ferry CS 80 185 | 79104 Thouars Cedex.

[sgc.thouars@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:sgc.thouars@dgfip.finances.gouv.fr)

05 49 96 02 15

Les retards de paiement font l'objet d'une relance par courrier pour paiement immédiat. Le trésor public assurera le recouvrement de la dette.

## 6. RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

### Objet

Ce règlement de fonctionnement a pour objet de définir les règles d'organisation du service de soutien à domicile du C.I.A.S. du Bocage Bressuirais, de présenter les droits et devoirs des parties concernées (gestionnaire, bénéficiaires, agents sociaux territoriaux).

### ○ PRÉAMBULE

Le service fait l'objet d'une autorisation du Conseil Départemental des Deux-Sèvres datée du 3 juin 2021.

Le présent règlement a été élaboré après consultation des différents acteurs du service qui mettent en œuvre la politique sociale définie par les élus de proximité.

Leur action s'effectue dans le respect des réglementations générales :

- Préambule de la constitution de 1958, texte fondateur de la V<sup>e</sup> République
- Loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Décret 2003-1095 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 de l'action sociale et des familles.

**Le présent règlement, annexé au livret d'accueil, s'applique aux professionnels du service et aux bénéficiaires (ou représentants légaux), dans le cadre des interventions contractualisées.**

## Article 1. Les missions et objectifs du service

### ○ LES MISSIONS GENERALES

Le service (auxiliaire de vie, aide à domicile) est destiné à venir en aide à toute personne, quel que soit son âge, en sortie d'hospitalisation ou en situation de dépendance pour raison médicale, personnes retraitées, personnes handicapées, se trouvant dans l'incapacité temporaire ou définitive d'accomplir certains ou la plupart des actes de la vie courante.

### ○ LE SERVICE A UN DOUBLE OBJECTIF

- Maintenir, dans les meilleures conditions de vie possible à domicile, l'indépendance et l'autonomie de la personne fragilisée, afin, éventuellement, d'éviter ou de retarder une entrée en établissement d'hébergement.
- Soulager l'entourage familial dans l'accompagnement de leur proche.

Dans cette optique, le service agit de manière complémentaire et en coordination, avec la famille, avec d'autres services du domicile, le cas échéant, des professionnels du secteur sanitaire et social et autres bénévoles concourant au maintien à domicile et contribuant à rompre l'isolement des usagers.

## Article 2. La nature des prestations

### ○ LES MISSIONS DE L'INTERVENANT À DOMICILE

Il intervient directement chez la personne pour l'aider à réaliser des tâches ménagères de la vie courante et/ou pour l'aider dans les actes de la vie quotidienne.

A ces tâches pratiques, s'ajoute l'aspect social du métier : l'intervenant à domicile accompagne la personne pour des sorties, dialogue, échange, et est dans une écoute bienveillante de la personne.

### ○ LES ACTIONS INCLUSES DANS LEUR CADRE DE TRAVAIL

- **Aide à l'habillement et à la toilette** : sans prescription médicale, l'aide à la toilette relève d'un acte de la vie quotidienne et donc de la compétence de l'intervenant à domicile qualifié.
- **Aide à la préparation des repas et à la prise des repas** : accompagnement pour l'élaboration des menus, pour la préparation des repas, (respect des régimes alimentaires) et aide pour s'alimenter.
- **Aide à la prise de médicaments** : elle peut être assurée par l'intervenant dès lors que les médicaments sont, au préalable, préparés par la famille ou l'infirmière libérale et entreposés dans un semainier. En aucun cas, les intervenants ne doivent préparer eux-mêmes les médicaments.
- **Soutien aux activités intellectuelles et de stimulation** : lecture, jeux de mémoire...
- **Accompagnement pour les déplacements extérieurs** (promenade, courses, visites, rendez-vous) : les intervenants à domicile utilisent leur véhicule personnel ou un véhicule de service. Ces déplacements sont facturés à l'usager.
- **Entretien du logement** : dépoussiérage, balayage, lavage, vaisselle... nettoyage ponctuel réfrigérateur, gazinière, micro-ondes... Pas de déplacement du gros électroménager et de meubles.
- **Entretien du linge** : lavage, étendage, repassage, rangement. Il peut également effectuer des petites réparations (ourlets, boutons...). Il ne peut laver, à la main, que le petit linge
- **Vérification des dates de péremption** des produits de consommation dans les réfrigérateurs et dans les placards.
- **Aide aux transferts de mobilité**
- **Transmission** : assurer la transmission d'informations entre collègues, avec la coordinatrice de l'antenne, avec l'usager, la famille et éventuellement d'autres professionnels intervenant au domicile.

L'intervenant à domicile peut participer à l'entretien des plantes intérieures ainsi qu'à l'alimentation courante des animaux de compagnie si nécessaire.

## ○ LES ACTIONS EXCLUES DE LEUR CADRE DE TRAVAIL

En aucun cas, il ne peut :

- réaliser des gros travaux tels que le lavage des murs et plafonds, vitres de véranda,
- utiliser des produits dangereux (essence, carburant, alcool à brûler, ammoniaque...),
- faire le jardinage, des travaux extérieurs (lavage terrasses, volets, fendre ou scier du bois, bêcher, tondre la pelouse, tailler les haies...),
- faire les conserves,
- faire la peinture ou la pose de tapisserie,
- faire le nettoyage du grenier, de la cave ou des pièces non habitées,
- réaliser des actes de soins : soins escarres, pansement/bandage, administration de collyres et pommades médicamenteuses (cadre rouge sur la boîte), prendre la tension, mettre un suppositoire, effectuer un lavement...,
- exécuter une toilette intime avec port de sonde urinaire,
- réaliser des soins d'hygiène en présence d'escarres,
- poser ou déposer un étui pénien,
- couper les ongles des mains et des pieds si la personne est diabétique,
- changer une poche urinaire, installer une poche de stomie,
- faire le branchement d'une alimentation par sonde gastrique,
- faire une coupe de cheveux, effectuer des colorations.

L'aide apportée au domicile ne prend pas en compte les autres personnes du foyer n'ayant pas de contrat de prestation avec le service. L'intervenant à domicile peut rappeler les dispositions du règlement de fonctionnement en cas de non-respect de celui-ci.

## Article 3. La mise en place et le suivi des prestations

Les interventions du service, d'une durée minimale de 30 minutes, relèvent du mode prestataire, le personnel est employé par le C.I.A.S.

### ○ ADMISSION

Lors de l'évaluation des besoins réalisée à domicile, l'utilisateur exprime son projet de vie et la coordinatrice construit avec lui un projet personnalisé répertoriant les interventions.

Un livret d'accueil - règlement de fonctionnement vous est remis. L'instruction de votre dossier et le suivi administratif sont assurés par la coordinatrice.

Selon votre situation vous pouvez obtenir une prise en charge financière par un organisme, le service pourra vous informer et réaliser les démarches nécessaires. L'organisme financeur, le cas échéant, proposera un plan d'aide.

Après définition avec la coordinatrice de votre projet personnalisé, un contrat de prestation individuel est signé avec vous.

## ○ SUIVI DES PRESTATIONS

La coordinatrice s'informe régulièrement de toute évolution de vos besoins afin d'adapter le plan d'aide mis en place. Il est réévalué systématiquement en cas de changement de votre situation, ou d'hospitalisation.

Une visite ponctuelle à domicile peut être effectuée en cas de difficultés particulières.

Des contrôles des prestations à domicile peuvent avoir lieu de manière imprévue afin d'évaluer les tâches réalisées.

## Article 4. Le personnel

**Le service s'attache à employer du personnel compétent, qualifié, suivant des plans de formation réguliers. Le personnel est constitué d'aides à domicile, d'auxiliaires de vie sociale, responsable de service, de coordinatrices et de chargés de planning sur chaque antenne.**

### ○ L'AIDE À DOMICILE

La profession d'aide à domicile consiste à apporter une assistance à une personne en situation de dépendance.

L'aide à domicile intervient directement chez la personne et l'aide à réaliser des tâches de la vie courante.

Les missions réalisées par une aide à domicile sont les suivantes :

- l'entretien usuel de l'habitation et uniquement l'espace de vie du bénéficiaire
- le repassage
- la réalisation des courses
- la préparation des repas
- la toilette simple

A ces tâches pratiques, s'ajoute l'aspect social du métier : une aide à domicile est à l'écoute de la personne en état de dépendance.

### ○ L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE

Comme l'aide à domicile, l'auxiliaire de vie accompagne la personne en situation de dépendance dans la réalisation de ses tâches quotidiennes.

Elle doit la soulager ou l'aider dans les actes de la vie quotidienne. L'auxiliaire de vie pratique les tâches suivantes :

- la toilette ou la douche de la personne dépendante,
- le lever et le coucher de la personne,
- les courses et la préparation des repas,
- lui donner à manger lorsqu'elle est dépendante,
- le transfert de mobilité (déplacer la personne âgée et/ou handicapée de son lit à son fauteuil par exemple),
- l'accompagnement lors de sorties.

Au-delà de ces tâches, ce professionnel accompagne et aide les personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle. Pour exercer le métier d'auxiliaire de vie sociale, il est obligatoire d'avoir suivi une formation spécifique.

### ○ LA COORDINATRICE

Elle est responsable de son équipe, gère et organise les interventions à domicile. Elle est l'interlocutrice privilégiée des usagers et des familles dans la mise en place et le suivi du projet personnalisé.

### ○ LA CHARGÉE DE PLANNING

Elle planifie les interventions à domicile, elle est l'interlocutrice pour toute modification de planning et assure une activité de secrétariat.

### ○ LA RESPONSABLE DE SERVICE

Elle coordonne l'activité des différentes antennes du SAAD, et du service de soutien à domicile dans son ensemble. Elle assure le suivi budgétaire et administratif du service, est en lien avec les partenaires. Elle est la référente qualité du service.

## Article 5. Les tarifs, le devis, la facture, le mode de paiement

Les tarifs à taux plein sont fixés annuellement par le conseil d'administration du C.I.A.S.. Ils sont annexés au contrat de prestation et affichés dans les bureaux du service. Un courrier informant des nouveaux tarifs est envoyé à chaque usager du service dès qu'une modification intervient.

Selon certains critères d'âge, de revenus et de dépendance, vous pouvez bénéficier de différentes aides financières : les tarifs appliqués sont ceux indiqués dans votre prise en charge.

- Allocation C.N.R.A.C.L,
- Allocation Personnalisée d'Autonomie du Conseil Départemental,
- Aide Sociale du Conseil Départemental,
- Aide au Répit des aidants familiaux
- Allocation Mutuelle,
- Allocation Prestation de Compensation du Handicap de la M.D.P.H...

Toute personne peut solliciter des interventions à domicile sans aide financière au préalable (par la caisse de retraite, le Conseil Départemental...) au tarif taux plein fixé par le C.I.A.S. Un devis gratuit est fourni à l'usager, à sa demande ou pour toute prestation d'une valeur supérieure ou égale à 100 €.

Des frais de dossier sont facturés à l'entrée dans le service et des frais de gestion, tous les mois, en fonction du nombre d'heures réalisées.

La facturation s'effectue tous les mois par le service administratif à l'aide d'un logiciel spécialisé.

## Article 6. Le contrat et la résiliation

Au regard de la Loi du 2 janvier 2002 et du Décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004, le service signe avec tout usager un contrat de prestation, précisant les objectifs de l'accompagnement, la durée et les types de prestations effectuées, les conditions de participation financière du bénéficiaire, le mode de résiliation. Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée. Tout changement des termes initiaux du contrat et tout changement significatif dans la nature des prestations fera l'objet d'un avenant au contrat de prestation.

L'usager doit respecter le plan d'aide établi et signaler auprès du service tout besoin de modification.

### ○ RÉSILIATION

- A l'initiative de l'usager (pour convenance personnelle) : une lettre est à adresser à la coordinatrice de l'antenne. Un préavis de 15 jours est demandé.
- A l'initiative de l'organisme financeur. Cependant, le service peut poursuivre les interventions à la demande de l'usager, le plein tarif sera alors appliqué.
- A l'initiative du service : en cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement et des termes du contrat de prestations, une notification sera adressée à l'usager et l'accompagnement cessera dans un délai maximal de 15 jours à réception. Toute discrimination, violence verbale, physique ou à caractère sexuel, conduira à une rupture de contrat immédiate.

Elle est automatique en cas d'entrée en structure (EHPAD) ou de déménagement en dehors du secteur géographique d'intervention du service et en cas de décès de l'usager.

## Article 7. L'organisation des interventions, les plannings

Les prestations à domicile sont réparties :

- pour l'aide à domicile, entre 8h et 18h, 5 jours sur 7,
- pour l'auxiliaire de vie, entre 7h30 et 20h30, 7 jours sur 7 en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par le service. Les interventions réalisées les week-end et jours fériés sont réservées à l'aide directe à la personne (toilette, habillage, transfert, change-élimination, aide à l'alimentation).

En aucun cas, un professionnel ne se déplacera pour faire du ménage, de la cuisine et des courses le week-end.

## ○ LES MODALITÉS D'INTERVENTION

Les interventions à domicile sont réalisées en présence de l'usager. Dans certains cas, il sera demandé à l'usager d'installer une boîte à clef à l'extérieur pour faciliter l'accès au domicile.

Les usagers sont informés de l'identité du professionnel pour la première intervention.

Le professionnel du domicile a un temps de travail défini. Le créneau horaire ainsi que la fréquence des interventions (nombre d'interventions par semaine) sont étudiés d'un commun accord selon les priorités définies de l'intervention (aide à la toilette, préparation des repas, aide aux tâches quotidiennes d'entretien...) et les possibilités du service.

Les plannings d'intervention sont transmis aux usagers.

L'intervenant à domicile doit respecter son emploi du temps (sauf imprévu) et le temps d'intervention. Les interventions sont effectuées avec des horaires de passage approximatifs en fonction des aléas rencontrés à domicile (**tolérance de 30 minutes sans prévenir**).

En fonction des conditions climatiques (neige, verglas...), l'intervention des agents peut être décalée dans le temps, voire annulée en cas de conditions difficiles. Vous serez informé en temps et en heure.

**Afin d'assurer la coordination des prestations et la qualité des interventions à votre domicile, un classeur de transmission est laissé à votre domicile. Il permet d'avoir les informations essentielles concernant votre accompagnement, d'être un moyen de communication et de suivi des tâches effectuées.**

## Article 8. Le matériel

Dans un souci d'efficacité et de respect des conditions de travail, le matériel de base en bon état doit être mis à la disposition des intervenants :

**Entretien du logement** : balai, serpillière, produits d'entretien, aspirateur, fils à linge, machine à laver, éponges, seau... escabeau 3 marches avec garde-corps.

**Soins d'hygiène** : savon, gel douche, shampooing, serviette propre, cuvette...

Sinon, le professionnel peut se trouver dans l'obligation de refuser d'exécuter certaines tâches qui seraient alors trop pénibles.

**Pour les personnes plus dépendantes** : un matériel médicalisé peut être demandé.

**Pour le personnel** : de l'essuie-tout et du savon liquide seront mis à disposition, réservés à leur propre usage.

## Article 9. L'hygiène et la sécurité

Pour préserver votre santé et votre sécurité ainsi que celles de l'intervenant à domicile, nous vous demandons de veiller à l'état des sols, à l'état de l'installation électrique et de faire les réparations nécessaires. Les usagers doivent respecter les règles d'hygiène élémentaires afin d'offrir un cadre de travail décent aux professionnels du domicile.

Le service est engagé dans la **prévention des risques professionnels de ses salariés**. Un professionnel pourra exercer son droit de retrait et quitter le logement s'il ne se sent pas en sécurité lors d'une intervention, sous couvert de prévenir son responsable.

**Pour les logements insalubres et trop dégradés, la prestation débutera lorsque le logement aura fait l'objet d'un grand nettoyage, par une entreprise, aux frais de l'usager.**

Pour protéger l'intervenant, le responsable pourra également exiger que les animaux de compagnie soient attachés si leur présence le gêne ou le met en danger.

**Les intervenants doivent également avoir une hygiène irréprochable et une tenue vestimentaire correcte. Le port de gants est fortement conseillé pour l'aide à la toilette.**

○ **URGENCE** : en cas de porte close (par exemple), et en l'absence de réponse de l'usager ou d'un représentant, le service fera appel aux Pompiers ou à un serrurier (dont le coût éventuel d'intervention sera à la charge de l'usager).

○ **URGENCE MEDICALE** : l'intervenant à domicile appellera le médecin traitant ou le S.A.M.U.

## Article 10. Les absences

### ○ ABSENCES DU PERSONNEL

Les absences du personnel pour congés, formations, sont anticipées et les remplacements organisés.

L'intervenant à domicile est remplacé en cas d'absence imprévue mais pas obligatoirement aux mêmes horaires. Dans tous les cas, l'usager du service est prévenu.

### ○ ABSENCES DE L'USAGER

Le service doit être prévenu **au minimum 48 heures à l'avance sur les jours ouvrés**. Un répondeur est à disposition en dehors des horaires d'ouverture au public. Si ce délai n'est pas respecté, les heures seront facturées.

Pour une période prolongée et prévue, il doit informer le service au plus tôt et au moins 15 jours avant son départ. Il en est de même pour le retour à domicile.

Sur les périodes de Noël et d'été, compte-tenu des besoins de recrutement sur le service, l'utilisateur doit prévenir le service de son absence selon le délai inscrit dans le courrier prévu à cet effet. Le non-respect de cette consigne déclenchera la facturation sur le plein tarif.

Pour une absence non prévue (admission en urgence en milieu hospitalier), la famille ou l'entourage doit en informer le service sur le numéro d'astreinte si nécessaire : 05 49 81 75 44.

## **Article 11. L'accueil de stagiaire**

Les services accueillent des stagiaires qui seront amenés à intervenir à domicile accompagnés d'un professionnel titulaire. Nul ne peut refuser leur présence.

## **Article 12. L'assurance et la responsabilité**

La responsabilité civile est applicable selon les règles générales de responsabilité dans les relations avec le personnel du service, selon les articles 1382 à 1384 du Code civil.

Toute détérioration réalisée en cours d'intervention doit être signalée au service par l'utilisateur et l'intervenant concerné au moment de l'incident pour déclaration auprès de l'assurance, faute de quoi le remboursement ne pourra s'effectuer. Les objets de valeur et bijoux doivent être conservés sous clé dont seul l'utilisateur a la possession.

Il est rappelé que, pour tous les animaux domestiques, la vaccination est obligatoire et, qu'en cas de morsure, la responsabilité de l'utilisateur est engagée.

## **Article 13. La discrétion professionnelle/ le respect mutuel**

Tous les professionnels du service sont tenus à la discrétion professionnelle pour les faits, informations ou documents dont ils ont eu connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et au secret professionnel pour toutes les informations confidentielles dont ils sont dépositaires, notamment toutes les informations à caractère médical, social, familial ou financier relatives à des personnes.

**Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques, religieuses des personnes accompagnées et la confidentialité des informations reçues.**

**En retour, l'utilisateur est tenu de respecter la même déontologie.**

L'intervenant accomplit un service public. Il ne doit pas recevoir de pourboire ou de don de toute nature, ni effectuer des tâches complémentaires en dehors de son planning.

En aucun cas, le personnel ne peut disposer d'une procuration sur les comptes bancaires ou livrets, ni accepter d'être légataire qu'elle que puisse être la volonté de la personne aidée.

Le personnel encadrant doit rester impartial et ne pourra favoriser le dossier d'un usager au détriment d'un autre.

Il est demandé aux usagers de ne pas posséder les numéros de téléphones personnels des professionnels et de ne pas les appeler à leur domicile.

## **Article 14. Le droit à l'information et les données informatiques**

Les informations recueillies vous concernant sont nécessaires pour l'élaboration de votre dossier et le suivi de votre parcours de soins. Elles font l'objet d'un traitement informatique. En application de **la Loi n° 7817 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**, modifiée par loi n°2004-801 du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit, vous pouvez contacter le service.

Suite au décès du bénéficiaire, la famille peut également accéder au dossier et le récupérer.

## **Article 15. La démarche qualité**

Le service est engagé dans une démarche qualité continue notamment au regard de la loi du 2 janvier 2002 dont il relève. Il doit tout mettre en œuvre pour favoriser un accompagnement individualisé de chaque personne, un accompagnement de proximité et coordonné avec les autres partenaires de l'action sociale et médico-sociale. Le service du soutien à domicile est contrôlé par le Conseil départemental des Deux-Sèvres et doit évaluer régulièrement ses prestations et son fonctionnement.

Dans ce cadre, le service procède régulièrement à la distribution d'enquête qualité auprès de ses usagers afin que chacun puisse exprimer son opinion pour que le service mette en œuvre des actions d'amélioration éventuelles.

Le service rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Il veillera donc à prévenir et à être vigilant à la survenance de tels faits. Le service assurera à cet égard un suivi des interventions et prendra les mesures adéquates si une personne venait à s'en rendre coupable.

Le service est engagé dans la prévention et le signalement de tout acte de maltraitance quel qu'il soit, en direction des usagers et du personnel.

Selon la situation, le service peut procéder à un signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, à la Plateforme Territoriale d'Appui, à la cellule de vigilance du Conseil Départemental voire auprès du Procureur de la République.

## **Article 16. Les réclamations et les contentieux**

En cas de litige avec le service, l'usager ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

- Envoyer un courrier de réclamation au C.I.A.S., demander un rendez-vous à domicile ou au CIAS par écrit ou par téléphone.
- Interpeller le Conseil Départemental au 05 49 06 79 79.
- Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental en tant que médiateur (voir la liste des personnes qualifiées en annexe)

Des solutions conjointes seront recherchées.

## **Article 17. La modification du règlement de fonctionnement**

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans à compter du 01/01/2022. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment et devra être amendé par le Conseil d'Administration du C.I.A.S. du Bocage Bressuirais.

Il est affiché dans les locaux du service. Il est remis à l'usager au moment de son admission et à chaque professionnel du domicile.

L'admission et le maintien dans le service de l'usager sont subordonnés à l'acceptation et au respect du règlement.



**Centre Intercommunal d'Action Sociale  
du Bocage Bressuirais**

27 boulevard du Colonel Aubry - BP 90184 - 79304 Bressuire Cedex

05 49 81 75 75  
social@agglo2b.fr

**[www.agglo2b.fr](http://www.agglo2b.fr)**