

Règlement de fonctionnement du Service autonomie à Domicile

Préambule

Ce document de référence¹ a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement du service. Il fixe les droits et obligations réciproques du service et du bénéficiaire nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits des usagers.

Le présent règlement de fonctionnement a été validé par le Conseil d'Administration le 23 février 2026.

Il peut être révisé à tout moment et a minima tous les cinq. Toute modification vous sera transmise et fera l'objet d'un avenant.

Le règlement de fonctionnement vous est obligatoirement remis, ou à défaut à vos représentants légaux.

Il est également affiché dans les locaux du service et remis à chaque personne amenée à exercer une activité au sein du service à titre salarié, libéral ou bénévole.

Il est opposable au bénéficiaire, à son représentant légal, à son entourage, aux agents du C.C.A.S. de Vimines.

Article I. L'organisation du service

1.1 L'ouverture du service

Le service est ouvert 7j/7 : du lundi au dimanche : 7h30-21H00

Le service administratif est ouvert :

Standard téléphonique : 06.30.97.58.22

Le lundi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 15h30 / Du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00

Accueil physique dans les locaux de la mairie de VIMINES :

Le lundi de 8h30 à 11h00 /Le jeudi de 16h00 à 18h00

En dehors de ces horaires une astreinte est assurée au : 06 89 31 95 68

Le numéro de l'astreinte est à utiliser uniquement en cas d'urgence (aucune demande ne sera traitée) :

- Retour ou départ en hospitalisation
- Absence de dernière minute non prévue
- Décès

1.2 Le document individuel de prise en charge (DIPC)

La demande est recueillie par le service, soit lors d'un rendez-vous dans les locaux de la mairie, soit par téléphone, soit par mail ou par courrier.

Toute demande sera traitée dans un délai de 7 jour ouvré. Un retour vous sera fait par téléphone, mail ou courrier.

Les informations à fournir

Vous vous engagez à fournir les informations suivantes :

- ✓ Document individuel de prise en charge (DIPC) et devis signé et daté par le bénéficiaire ou tuteur/curateur le cas échéant
- ✓ Carte nationale d'identité ou titre de séjour valide
- ✓ Fiche de renseignement remplie et signée
- ✓ Dernier avis d'imposition à fournir avant le 31 décembre de chaque année. (Pour les personnes non-imposables uniquement). Passé cette date, le SAD vous facturera vos prestations à taux plein. Aucune rétroactivité ne sera possible en cas de demande de remboursement.

Vous vous engagez à informer par écrit le service, en cas de modification des informations citées ci-dessus.

Un DIPC, vous est remis au plus tard dans les 15 jours. Vous devez le signer et le retourner dans le mois qui suit.

- Ce document contractuel définit les objectifs, le plan d'aide, le coût prévisionnel, les conditions de facturation.
- Sans retour du document signé, le service suspend les prestations avec un préavis d'un mois (après rappel par courrier en recommandé).
- Tout changement significatif dans la nature des prestations fait l'objet d'un avenant au document individuel de prise en charge.
- Si vous bénéficiez d'une prise en charge par un tiers financeur, le renouvellement est à faire auprès de ce dernier. Il faudra ensuite en informer le service.

Si vous n'avez pas de prise en charge par un organisme financeur, le DIPC est établi à durée indéterminée

1.3 Les visites

a) De réévaluation

Une réévaluation intervient chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de votre situation et a minima une fois par an.

b) De suivi

Une visite de suivi peut être effectuée par décision du service ou sur votre demande et a minima une fois par an.

c) En cas de litige et/ou réclamation

Une visite pourra être envisagée afin de constater le litige, la réclamation et de définir des actions d'amélioration.

En cas d'insatisfaction sur le traitement des réclamations, litiges ou conflits, vous pouvez faire appel à une « personne qualifiée » (). Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux.

1.4 Les règles relatives aux transports et déplacements

Le transport accompagné du bénéficiaire fait l'objet d'un accord préalable du service qui précise les conditions de réalisation et d'assurance pour cette prestation spécifique.

a) Les conditions

- L'utilisation du véhicule de l'intervenant pendant la prestation engendre des frais kilométriques à votre charge.
- Le nombre de kilomètres sera facturé mensuellement selon le forfait en vigueur en même temps que la facture des interventions
- Les frais annexes (péage/parking/horodateur) sont à la charge du bénéficiaire
- Les déplacements sont limités à 50 kms aller/retour.
- Un tiers ne peut être transporté sans accord préalable du service.
- Le véhicule étant la propriété de l'intervenant, vous avez interdiction de fumer/vapoter dans celui-ci.
- L'intervenant est autorisé à prendre les transports en commun avec vous, cependant, les tickets de transport sont à votre charge.

Toutes demandes particulières nécessitent l'accord préalable du service.

b) Assurance transport

Le service contracte une assurance pour tous trajets effectués par l'intervenant durant son temps de travail. Cette assurance couvre également la ou les personne(s) transporté(es). Cependant, l'intervenant n'est pas autorisé à utiliser le véhicule du bénéficiaire.

1.5 Les règles relatives à la protection des biens et des personnes

Tout incident, plainte ou conflit devra être signalé par écrit auprès du service. Les responsables du service prendront contact avec vous dans un délai maximal de deux semaines.

a) Assurance des biens

Le service a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance en cas de casse ou de détérioration faite au domicile par l'intervenant.

Pour déclencher la procédure, une déclaration écrite devra être transmise au service dans les 48H. Une facture pourra être demandée.

En aucun cas, le service ne pourra être tenu responsable de l'usure normale de tous matériels ménagers et électroménagers.

b) Votre responsabilité civile

Dans tous les cas, vous devez contracter une assurance responsabilité civile qui pourra être engagée en cas de casse ou de détérioration des effets personnels ou de dommage corporel de l'intervenant.

1.6 La facturation

a) La facture

L'ensemble des tarifs sont votés par l'ensemble des membres du Centre communal d'action sociale, chaque année sous la Présidence du maire, et notifiés par délibération.

La facture est adressée mensuellement entre le 7 et le 10 du mois suivant et doit être acquittée au plus tard le 7 du mois d'après pour les règlements par chèques. Les règlements par prélèvement automatique sont le 7 du mois suivant la facture.

Pour les bénéficiaires pour les plans d'aide hors département et mutuelles, le bénéficiaire devra faire l'avance des frais.

b) Le règlement

Il s'effectue soit par :

- Prélèvement
- Chèque (à l'ordre du Trésor public et transmis au C.C.A.S.)

c) La procédure de recouvrement

Le responsable de service contrôle les règlements et édite :

- Après 30 jours : 1ère relance – vous avez 15 jours pour régler votre facture
- Après 45 jours : 2ème relance - vous avez 8 jours pour régler votre facture avant une mise en demeure par courrier recommandé.
- Après 53 jours : Les factures non soldées sont transmises au Trésor public pour demande de recouvrement de dette. Les prestations sont suspendues.

d) Demandes de facture acquittée ou reçu

Un reçu ou duplicata peut vous être transmis sur simple demande sous un délai de 7 jours ouvrés. Une facture acquittée peut vous être transmise :

- Si le mode de règlement est en prélèvement sous un délai de 45 jours.
- Si le mode de règlement est par chèque, nous sommes dans l'obligation d'attendre que le trésor public ait encaissé le règlement

e) Attestation de défiscalisation

Elle vous sera adressée chaque année (courant mars/avril) et elle est à joindre à votre déclaration de revenus.

1.7 Les retards et absences des intervenants

Le service s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la signature du document individuel de prise en charge.

Ceux-ci peuvent, malgré tout, être modifiés notamment :

- En cas d'absences prévues ou non
- De réunions
- De formations
- En fonction d'aléas climatiques, de circulation ou autres

Le service s'engage à vous prévenir dans les plus brefs délais et à vous proposer une solution de remplacement. La prestation prévue peut être réduite afin d'assurer la continuité de service. Si le remplacement n'est pas possible, la prestation ne sera pas facturée.

1.8 Les absences des bénéficiaires

Vous devez informer le service au moins 48 heures jours ouvrées à l'avance

Exemples :

- Pour l'annulation d'une prestation prévue le jeudi, vous avez jusqu'au mardi 12h00 heure de fermeture du standard
- Pour une annulation d'une prestation prévue le lundi, vous avez jusqu'au jeudi 12h00.

Dans le cas contraire, la prestation prévue vous sera facturée en intégralité sans déduction de votre prise en charge par l'organisme financeur.

Si vous ne prévenez pas, une pénalité de double facturation à taux plein, sans tenir compte de la prise en charge, sera appliquée.

En cas de retour à domicile, vous devez informer le service de la date de retour à votre domicile. Le service remettra en place les interventions dans un délai de 7 jours (sauf en cas de force majeure - ex : retour à domicile suite à une hospitalisation, le service remettra en place dans les meilleurs délais).

1.9 Suspension ou résiliation du contrat

a) La suspension

Le service peut suspendre les prestations si elles ne sont pas réalisées dans le respect du présent règlement et du DIPC.

Une solution d'amélioration sera recherchée conjointement avec le responsable de service. Si la situation ne permet pas la remise en place des prestations alors le service se verra dans l'obligation de résilier le contrat.

b) La résiliation

• Par vous

Vous pouvez résilier le contrat à tout moment. Pour cela, vous devez en informer le service par lettre recommandée avec un préavis d'un mois, à compter de la date d'envoi de la lettre. Si les prestations ne sont pas effectuées à la demande du bénéficiaire, le service facturera l'intégralité des prestations qui devaient être initialement prévues.

• Par le service

Le service peut mettre fin au contrat pour les motifs suivants :

- Non-respect du présent règlement ou du DIPC.

- Non règlement des factures.
- 2 factures impayées qui ont nécessité une relance au cours de l'année

Dans tous les cas, vous êtes informé par lettre recommandée en respectant un préavis d'un mois à compter de la date d'envoi du courrier.

En cas de situation présentant un danger grave et imminent pour l'intervenant, le service peut suspendre les interventions de manière immédiate et sans préavis.

- Cas de force majeure

Ex : entrée en établissement, déménagement en urgence hors zones d'intervention, décès... Le DIPIC sera automatiquement rompu, sans préavis, ni pénalité financière. Les prestations effectuées seront facturées.

Article II. L'organisation des prestations

*Les intervenants réalisent avec ou pour vous certaines tâches favorisant l'autonomie et/ou le maintien du lien social. **En aucun cas, ils ne sont missionnés comme agents d'entretien.***

Comment l'intervenant va vous aider ?

Les prestations sont délivrées dans le respect du plan d'aide, par des professionnels de l'aide à domicile, formés et qualifiés au métier.

2.1 La nature des prestations

Les actes essentiels de la vie quotidienne

- Nettoyage et rangement du logement.
- Vitrierie
- Literie.
- Entretien du linge.
- Assurer des petits travaux de couture, raccommodage.
- Préparation des repas (dans le respect d'éventuel régime alimentaire).
- Aide aux courses (alimentaire ou non).
- Aide aux démarches administratives simples.
- Aide à la prise en charge des animaux domestiques (promenade, alimentation etc.)

Les activités auprès de personne fragilisée ou en situation de handicap

- Aide à la toilette (sauf si soins médicaux).
- Aide à l'habillage/déshabillage.
- Aide au change.
- Surveillance de la prise des médicaments préalablement préparés par

- un professionnel ou la famille dans un semainier
- Surveillance de l'état général de santé.
- Aide à la prise des repas et à l'hydratation.
- Aide à la mobilité, aux déplacements intérieurs, extérieurs et à l'installation de la personne.
- Activités d'animation.

2.2 Les limites des prestations

En aucun cas l'intervenant ne pourra effectuer (liste non exhaustive) :

- Une prestation pour une personne non citée dans le DIPC
- Une intervention en dehors de ses horaires de travail.
- Les gros travaux : peinture, déplacement ou démontage de meubles lourds, déménagements, lessivage des murs.
- Le lavage de grosses pièces type draps couvertures, lorsqu'il n'y a pas de machine à laver.
- Nettoyer les luminaires.
- A tourner les matelas seul.
- Réaliser des courses en "volumes", Lorsque l'intervenant est missionné dans le cadre de l'aide aux courses
- Les démarches administratives relevant du domaine bancaire (ex : gestion des comptes), patrimonial ou de la compétence d'un assistant social ou d'un mandataire judiciaire.
- Tout acte de soins relevant de la compétence d'un professionnel du secteur médical ou paramédical (dont les bas de contention les chaussettes de contentions sont autorisés sous réserve que l'intervenant soit formé)

Le bon déroulement de la prestation.

La bonne réalisation des prestations nécessite le respect par vous-même et votre entourage du plan d'aide établi, des procédures du service et des règles d'hygiène. Le non-respect entraînera la suspension ou la réalisation du contrat

2.3 Horaires et durée des prestations

Le planning des interventions (horaires de passage, leur fréquence et la durée des prestations), vous est proposé en fonction de vos besoins, du plan d'aide établi par le financeur, de l'organisation et des moyens du service.

- En fonction du type de prise en charge, les modalités d'interventions sont différentes
 - Plan d'aide APA ou PCH : la présence du bénéficiaire au domicile est obligatoire sur la totalité de l'intervention. Il est à noter que la mission repassage ne pourra être exécutée car le Département n'autorise pas ce

type d'intervention dans le cadre des heures attribuées. Si vous souhaitez ce type de prestation, le service pourra vous faire parvenir un devis.

- Plan d'aide CARSAT ou sans prise en charge : possibilité d'intervention sans la présence du bénéficiaire. Le service ne pourra gérer la gestion d'un double de clé, et préconise la mise en place d'une boîte à clefs. A défaut, en cas d'absence du bénéficiaire lors de l'intervention prévue à son domicile, celle-ci ne pourra être réalisée et sera facturée. La responsabilité du service ne pourra être engagée de ce fait
- Les horaires d'intervention prévus peuvent varier de plus ou moins une demi-heure en fonction du planning de l'intervenant.
- Le temps d'attente de l'intervenant devant votre domicile est décompté de la durée de la prestation.
- Le temps d'habillage et de déshabillage de l'intervenant est inclus dans la prestation.
- Si la prestation est écourtée à votre demande, la durée initialement prévue vous sera facturée.
- Un plan d'aide peut être établi par votre organisme financeur (caisse de retraite, Conseil départemental...). Il définit le nombre d'heures financées. Si vous souhaitez plus de prestations que le plan d'aide prévu, ces dernières seront à votre charge en totalité.
- Les prestations sur les samedis/dimanches et jours fériés sont réservées à l'aide humaine (et si le plan d'aide l'indique stimulation/companie) en aucun cas l'entretien du logement ne pourra être fait
- Toute demande de changement de planning (horaires, jours d'intervention, durée...) doit être effectuée directement auprès du service et non par le biais de l'intervenant.

2.4 Votre domicile

- Le domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.
- En cas de difficultés de mobilité : le service étudiera avec vous toutes les possibilités pour faciliter l'accès aux intervenants.
- Le service peut demander la mise en place de matériel (aide technique la mobilité-matériel pour l'entretien)
- Le service peut demander la mise en place d'intervention en binôme
- Il pourra vous être demandé d'installer un boîtier à clefs. (sous réserve que le bénéficiaire soit en capacité de sortir de son logement, dans le cas contraire se rapprocher du service administratif en vertu de l'art.459 du code civil)

Votre refus de rendre votre domicile accessible peut conduire à la suspension ou à la résiliation du DIPC.

2.5 Le système de télégestion

Le service utilise un système de télégestion. Un badge sera apposé chez vous, afin que l'intervenant pointe obligatoirement son arrivée et son départ à chaque intervention. Le pointage est utilisé pour une facturation au réel. Le service ne fait pas de prestation de moins d'une heure d'intervention

Le badge doit être situé dans l'entrée intérieure du domicile, de façon à être visible et accessible.

2.6 Le matériel fourni aux intervenants par le service

Le service fournit une tenue de travail aux intervenants (blouse, chaussures, masques, gants...), ainsi qu'un téléphone. Ce dernier permet de pointer, de consulter les plannings et de communiquer avec le service. L'intervenante peut être amenée à l'utiliser pendant son intervention.

2.7 Mise à disposition du matériel par le client

Pour la bonne réalisation de la prestation et selon la nature de celle-ci, vous devez mettre à disposition le matériel nécessaire :

- Électroménager ou autres : en état de fonctionnement et fournir si nécessaire les manuels d'utilisation.
- Produits d'entretien : en quantité suffisante et dans leurs emballages d'origine.
- Matériel d'entretien : table à repasser, balais, pelle....
- Des aides techniques : barre d'appui, verticalisateur, lit médicalisé...
- Réalisation de certains aménagements : retrait de tapis, aménagement de l'espace... Votre refus de vous conformer à ces préconisations, peut conduire à une suspension ou à la résiliation des prestations

2.8 La sécurité des intervenants

La sécurité des intervenants est une priorité. Afin d'éviter toute mise en danger, il peut vous être demandé de :

- Remplacer le matériel défectueux.
- De mettre à disposition le matériel ergonomique nécessaire pour la réalisation des soins (verticalisateur, lève malade, lit médicalisé...), et si nécessaire les moyens humains (mise en place de binôme pour les interventions)
- Pour un travail en hauteur (ex : vitres), de mettre à disposition un escabeau en bon état et stable. Si les conditions ne sont pas réunies, l'intervenant peut refuser d'exécuter la tâche.
- De fournir des produits entretiens adaptés. L'utilisation de produits nocifs ou corrosifs, tels que l'acide chlorhydrique, l'alcali, l'essence, ... est formellement interdite.
- De ne pas fumer/vapoter de préférence pendant que l'intervenant travaille ou fumer/vapoter dans une autre pièce hors présence de l'intervenant.

➤ Le ramonage d'une cheminée est obligatoire. Selon l'article L.2213-26 du code général des collectivités territoriales, il doit se faire au moins une fois par an. Dans le cas contraire, l'intervenante ne sera pas autorisée à allumer ou mettre du bois.

La non-application de ces consignes peut conduire à une suspension ou à la résiliation des prestations.

2.9 Le cahier de vie

Un cahier de vie est mis en place, à votre domicile, avec votre accord, afin de suivre et de coordonner les interventions réalisées. Il est consultable par les professionnels et votre famille mais reste votre propriété.

2.10 Achats et dépenses

Les intervenants peuvent être amenés à faire des achats pour vous, pendant son temps de prestations (ex: courses, activité extérieur (cinéma, piscine...)).

Dans ce cadre, ils sont autorisés à utiliser soit de l'espèce soit votre chéquier (avec votre pièce d'identité). Un cahier de compte (fiche de caisse) est mis en place à votre domicile. Pour tous paiements, les intervenants doivent rapporter le ticket de caisse et vérifier avec vous la monnaie ou remplir le talon du chéquier.

Les intervenants ne peuvent avancer aucun frais.

Ils ont interdiction d'utiliser vos cartes de crédit ni de connaître votre code confidentiel, à des fins de retrait ou d'achats divers.

L'intervenant n'est pas autorisé à utiliser votre téléphone pour motif personnel.

2.11 Les animaux

Les animaux doivent être vaccinés et tenus à l'écart afin de permettre l'intervention du service. A défaut, les prestations pourront être suspendues ou résiliées. En cas d'accident (ex : morsure) c'est votre responsabilité civile qui sera engagée.

Article III. Les engagements réciproques

3.1 La continuité du service

Afin de garantir la continuité du service et le respect des exigences du code du travail, la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différents salariés peuvent être amenés à intervenir à tour de rôle auprès de vous.

3.2 Un travail de coordination

Afin d'améliorer le suivi de votre prise en charge, le service est amené à travailler en lien avec d'autres professionnels du secteur médico-social.

3.3 Stagiaires

Le service accueille régulièrement de futurs professionnels dans le cadre de leur formation. Ces stagiaires accompagnent les intervenants lors des prestations à votre domicile.

3.4 Le devoir de discrétion / respect de la vie privée

Dans l'exercice de leurs fonctions, les agents sont amenés à avoir connaissance d'informations relatives à votre situation et ce avec votre consentement. C'est pourquoi, ils sont soumis à un devoir de discrétion.

Ce respect est réciproque. Vous vous engagez à respecter la vie privée de l'intervenant, notamment en ne contactant pas l'intervenant en dehors de ses horaires de travail.

3.5 La prévention des risques de maltraitance

Toute personne (professionnels, entourage...) ayant connaissance de faits de maltraitance a l'obligation de les dénoncer.

Le service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active/passive ou d'abus de faiblesse.

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

3.6 Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

- Si vous n'avez pas averti le service de votre absence : en cas de porte close, le service peut faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel sera à la charge du client.
- En cas d'urgence médicale (chute, malaise, autres signes alarmants), constat d'effraction :

L'intervenant a la consigne de prévenir la famille, le médecin traitant ou le SAMU, la police ou les pompiers selon la situation.

Le service applique les consignes et recommandations mises en place par l'Agence Régionale de Santé (ARS) ou le Conseil Départemental. (Plan canicule, plan grand froid...).

3.7 La sécurité des personnes

Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle. Le respect des droits et des libertés de chacun, bénéficiaire et/ou intervenant, implique une attitude réciproque de politesse, de courtoisie et de non-discrimination.

Les actes de violence physique, verbale ou de mise en danger peuvent entraîner l'interruption immédiate des prestations et sont susceptibles d'engager des procédures administratives et judiciaires.

Dans tous les cas, les faits seront portés à la connaissance de l'organisme financeur.

3.8 La sécurité des biens

Toutes transactions et gratifications sont interdites :

- Pourboires/prêts d'argent/rémunération
- Donations/legs/garde d'objets
- Procuration sur les comptes bancaires
- Transactions d'ordre marchand/non marchand
- Participation à des jeux d'argents ou de hasard.

3.9 Accès aux informations

Vous pouvez avoir accès à votre dossier sur demande écrite adressée au service.

Un rendez-vous sera déterminé sous sept jours ouvrés, pour la consultation de celui-ci.