

Règlement de Fonctionnement du Service d'Autonomie à Domicile

Préambule	p 2
Art. 1 La prise en charge et son évolution	p 3-7
1.1 L'intégration dans le service	
1.2 Préparation de la 1 ^{ère} intervention	
1.3 1 ^{ère} intervention et télégestion	
1.4 Droits et coordination	
1.5 Les modalités d'intervention	
1.6 Les modalités en cas d'absence usagers ou de l'intervenantes	
Art. 2 Prestations et périmètre d'intervention	p 8-12
2.1 Les actes essentiels	
2.2 Les prestations d'entretien du cadre de vie	
2.3 La réalisation des courses et déplacements accompagnés	
2.4 La prestation d'aide au répit	
2.5 Les tâches n'incombant pas aux intervenantes	
Art. 3 Les relations avec le personnel	p 13
3.1. Les devoirs de l'usager	
3.2. Les devoirs des intervenantes	
Art. 4 L'expression du bénéficiaire	p 14
4.1 Les formes d'expression	
4.2 La personne ressource	
4.3 Réclamations et litiges	
Art. 5 Droit à l'image, partage d'information, vidéo surveillance et protection des données	p 15
5.1 Droit à l'image	
5.2 Partage d'informations	
5.3 Vidéo surveillance	
5.4. RGPD	
Art. 6 La responsabilité	p 16
Art. 7 Les modalités de facturation	p 16
Art. 8 Les conditions de résiliation	p 17
8.1 La résiliation à l'initiative du bénéficiaire	
8.2 La résiliation à l'initiative du service	
Art. 9 Les mesures exceptionnelles	p 18
Art. 10 La démarche qualité et évaluation	p 19
Art. 11 La modification du règlement de fonctionnement et sa diffusion	p 19

Préambule

Le présent règlement a pour objectif de définir les modalités de fonctionnement du service et, d'autre part, les droits et obligations des usagers accompagnés. Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement garantissant une prestation d'accompagnement de qualité.

Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de prise en charge, sont ainsi mises en œuvre dans le respect de :

- La « Charte des droits et libertés de la personne accueillie », qui s'adresse ici aux bénéficiaires du Service d'Autonomie à Domicile (SAD)
- Du principe de subsidiarité, à savoir que le SAD assure des prestations de maintien à domicile mais n'a pas vocation à se substituer à la solidarité familiale.

La présente version du règlement de fonctionnement a été adoptée par le CCAS par délibération du Conseil d'Administration du 25/09/2025

Champ d'Application : Le règlement s'applique à toutes les personnes accompagnées et tous les professionnels du service d'autonomie à domicile du CCAS de Gannat inscrits dans la relation triangulaire.

Définition de la relation triangulaire : Dans un service prestataire d'aide à domicile, la relation triangulaire implique trois acteurs principaux : la personne accompagnée, l'intervenante à domicile et le service prestataire.

- La personne accompagnée est au centre de la relation. Ses besoins, préférences et attentes sont pris en compte pour permettre une prise en charge adaptée.
- L'intervenant (aide à Domicile / auxiliaire de Vie Sociale) fournit les prestations nécessaires pour assister la personne accompagnée dans sa vie quotidienne. Elle doit faire preuve de professionnalisme, de respect et de discrétion pour pouvoir adapter et personnaliser ses interventions.
- Le Service Prestataire organise et supervise les interventions des aides à domicile & AVS. Il est responsable de la qualité des prestations et doit maintenir une communication fluide avec les usagers, les aides à domicile, l'entourage et les partenaires pour assurer une coordination interne et externe efficiente.

Objectifs :

- Créer et entretenir un environnement serein et sécurisant pour l'usager accompagné,
- Préciser les droits et obligations de chaque partie
- Adapter les interventions aux évolutions des besoins,
- Assurer une coordination facilitante avec la famille, les aidants et les partenaires de santé



Art. 1 La prise en charge et son évolution

1.1. L'intégration dans le service

L'intégration d'un usager est subordonnée :

- A une **évaluation globale des besoins** réalisée par la responsable de secteur lors **d'une visite à domicile préalable**,
- À la constitution d'un **dossier de prise en charge** auprès de sa caisse de retraite, sa mutuelle ou le Conseil départemental (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ou tout autre organisme de financement) et à l'obtention de la prise en charge financière correspondante. Ainsi, si la prise en charge est refusée, le SAD ne peut démarrer son intervention auprès du bénéficiaire concerné sauf à ce que ce dernier accepte une facturation à taux plein,
- A l'établissement d'un **devis (gratuit)**,
- À la **remise et explication du livret d'accueil, annexes et règlement de fonctionnement**,
- La **signature d'un Document Individuel de Prise en Charge (ce DIPEC est le contrat de prestation)** dont les modalités pourront être maintenues ou modifiées lors des renouvellements successifs.



L'intégration d'un nouvel usager dans le service ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du DIPEC. L'usager bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours (coupon joint au DIPEC).



1.2. Préparation de la 1^{ère} intervention

Pour que l'intervention se déroule dans les meilleures conditions, nous avons besoin de votre participation sur différents points :

- Le domicile doit être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité (s'assurer de la conformité des installations et appareils électriques et traiter la présence de nuisibles préalablement à toute intervention),
- Les animaux doivent être vaccinés et isolés durant les interventions,
- Ne pas fumer durant l'intervention,
- S'assurer de l'accessibilité du logement (ex : installer une boîte à clefs en cas de besoins - [page 6](#)),
- Mettre à disposition de matériel de nettoyage (gants, produits d'entretien), des équipements adaptés et en nombre suffisant tels que précisés dans le [livret usager en page 10](#). NB : Le service interdit l'usage de serpillères.

De son côté, le Service d'Aide Autonomie à Domicile (SAD) fournit aux intervenants à domicile des **équipements de protection individuelle** adaptés (blouses, gants pour la toilette, masques, téléphone et kits de secours) ainsi que du matériel ergonomique (fonction de besoins identifiés préalablement).

Pour assurer la sécurité de l'usager et du personnel, le service **pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements tels que suit :**

- Matériels de nettoyage et équipements courant en bon état, nombre suffisant et accessible.
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, tapis à retirer etc.).
- Equipements spécifiques : barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, déambulateur, chaise percée, lève malade, table roulante (liste non exhaustive fonction de l'évaluation des besoins).



Le service pourra mobiliser gratuitement les conseils d'un ergothérapeute et d'un ergonome sur ces équipements spécifiques.

Le refus de la personne accompagnée ou de son entourage de se conformer à ces préconisations pourra entraîner un report ou une suspension des prestations.

1.3. 1^{ère} intervention et télégestion

La responsable de secteur informera de la date et heure de la 1^{ère} intervention par téléphone.



Cette 1^{ère} intervention comprendra :

- La présentation de l'aide à domicile : laquelle se présentera en blouse et avec sa carte professionnelle,
- La remise du planning mensuel papier et du DIPEC (contrat de prestation),
- L'Installation du badge de télégestion et du classeur de coordination.

Lors de la mise en place des prestations, sera installé sur le mur de l'entrée du logement un **badge**.

A chaque intervention, l'aide à domicile flashera le badge avec son téléphone portable professionnel pour permettre l'enregistrement des horaires de démarrage et fin de prestation.

En cas de dysfonctionnement du téléphone portable professionnel, l'aide à domicile dispose de fiches de vacation papier qu'elle devra faire signer à la personne accompagnée.



1.4. Droits et coordination

Le SAD a pour mission de proposer au bénéficiaire des prestations d'aide à domicile adaptées à ses besoins.

La personne accompagnée dispose donc :

- D'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge
- D'un accompagnement évolutif faisant l'objet d'une concertation avec l'usager, son entourage, le personnel du service et les partenaires (médecins, infirmiers, etc.).
- **D'un Interlocuteur privilégié : le responsable de secteur ; il a la charge de la coordination de l'accompagnement à domicile**
- Tout changement pérenne dans la nature des prestations fera l'objet d'un avenant au Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC).



Les outils de coordination mis en place par le SAD sont les suivants :

- Classeur de coordination installé au domicile : coordination entre aide à domicile, famille et partenaires (**document obligatoire**),
- Projet d'accompagnement personnalisé : coconstruit avec vous,
- Réunion de coordination interne mensuelle,
- Réévaluation des besoins (au minimum 1X/an),
- Messagerie de Santé Sécurisée et convention de partenariat.



Droits de l'usager durant l'accompagnement du SAD de Gannat

Le SAD de Gannat s'engage à garantir à chacun des usagers accompagnés le droit à un service respectueux de leurs choix de vie et le droit à une information claire et transparente sur les prestations & tarifs.

shutterstock.com - 407429284

- Respect et dignité : les usagers ont droit à un traitement respectueux et digne, sans discrimination basée sur l'âge, le sexe, l'origine, la religion ou toute autre caractéristique personnelle.
- Confidentialité : Les informations personnelles des usagers seront traitées de manière confidentielle. Les intervenants sont tenus au secret professionnel
- Information et consentement : Les usagers seront informés de manière claire et compréhensible sur les prestations proposées, les modalités d'intervention et les tarifs : leur avis et consentement sera recherché pour toute intervention.
- Qualité des prestations : Les usagers ont droit à des prestations de qualité, réalisées par des professionnels compétents et formés sous la supervision de responsables identifiés.
- Participation : Les usagers seront invités à participer à l'élaboration et à l'évaluation de leur plan d'aide et sont invités à exprimer leurs besoins, attentes et préférences.
- Réclamation : Les usagers recevront une réponse rapide à leur réclamation tels que précisés dans le [livret d'accueil page 15](#).

L'usager a le droit de s'opposer à la communication d'information personnelle (page 15).

Droits des intervenants à domicile

shutterstock.com - 407429284

- Respect et dignité : les professionnelles doivent être traitées avec respect et dignité par les usagers et leurs familles, sans discrimination ni harcèlement.
- Conditions de Travail : les aides à domicile ont droit à des conditions de travail respectueuses de leur santé et de leur sécurité, incluant des équipements appropriés (livret usager page 10), des horaires respectueux de l'amplitude maximale en vigueur (7H45 à 19H00 dont 45 minutes de pause) et des droits à congés payés – Le travail le WE et jours fériés est limité aux actes dits « essentiels ».
- Rémunération : les professionnelles reçoivent une rémunération conforme aux heures réalisées à domicile et au temps de coordination/formation/déplacement + indemnités de déplacement + majoration des heures de dimanches/jours fériés.

- Formation : Les aides à domicile ont droit à des formations régulières pour renforcer leurs expertises et assurer la bientraitance dans les conduites professionnelles. Les demandes et besoins en formation sont collectées lors des entretiens professionnels annuels. La VAE est encouragée par la structure.

1.5. Les modalités d'intervention

Les intervenants ont pour vocation d'accompagner la personne dans ses activités quotidiennes afin de maintenir leurs capacités et prévenir la perte d'autonomie.

Ces professionnels ne sont pas des « femmes de ménage » et ne « font pas à la place de la personne accompagnée » mais des professionnels qui évaluent les capacités du bénéficiaire et le suppléent en cas/selon le degré d'autonomie.

Le logement doit **d'être accessible** :

- **Le code d'accès** de la résidence devra être communiqué au service
- En cas d'impossibilité pour l'usager d'ouvrir sa porte d'entrée, le service recommande vivement la mise en place d'une **boîte à clefs accessible**
- Le service n'accepte pas des clefs ou badges.



Le nombre d'heures d'intervention, leur fréquence hebdomadaire et durée sont fonction du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC), des besoins de la personne accompagnée, de l'évaluation du responsable de secteur et des moyens disponibles.

Les plannings d'intervention sont remis chaque début de mois en version papier.

1.6. Les modalités en cas d'absence de l'usagers ou de l'intervenante

Principes généraux



En cas d'absence (hospitalisation, rdv médical, visite familiale, etc.), l'usager, la personne ressource ([page 14](#)) ou son entourage doit prévenir le service rapidement ; un répondeur est à disposition en dehors des heures d'ouverture et consulté régulièrement ([livret d'accueil page 5](#)).

Hospitalisation

Dans le cadre d'une absence pour urgence médicale (hospitalisation non programmée), la prestation annulée n'est pas facturée.

En cas d'hospitalisation ou de séjour en centre de rééducation, la famille ou l'entourage doit informer rapidement le service ; idem quant à la date de retour à domicile, dès que connue.



Si après l'hospitalisation, l'aggravation de l'état de santé du bénéficiaire était en inadéquation avec les missions d'une auxiliaire de vie, le service se devra :

- D'informer le financeur de son impossibilité à poursuivre la prise en charge de l'usager,
- D'orienter l'usager vers le partenaire le plus à même de répondre aux nouveaux besoins,
- Mettre en relation l'usager avec le partenaire et faciliter la transmission des informations.

Annulation non programmée

Hors cas d'hospitalisation, si la personne accompagnée ou son entourage annulent les prestations moins de 72 heures avant la dite date, celle-ci sera facturée.

Tout refus d'un agent, se présentant au domicile du bénéficiaire pour réaliser une prestation, sera facturée à hauteur de la durée prévue au planning.

Si le bénéficiaire s'absente de manière récurrente au moment des prestations, le service se réserve le droit de suspendre voire de cesser son intervention.



Absence prolongée

En cas d'interruption des prestations supérieure à 30 jours, la reprise des prestations sur la base du planning préexistant ne pourra être garantie à l'identique.

Remplacement, absence et continuité de service

En cas de congés ou formation des intervenantes habituelles **un remplacement est organisé et proposé par le service** afin de garantir la continuité de service, notamment pour les personnes les plus dépendantes.



Le bénéficiaire est en droit de refuser cette proposition de remplacement.

1. Les interventions sont planifiées en fonction des besoins de l'usager
2. Les horaires d'intervention sont définis dans le contrat de prestation.
3. Le planning mensuel papier d'intervention est transmis chaque fin de mois
4. La télégestion permet une traçabilité des heures d'arrivées et de sorties
5. Les modifications éventuelles par le service sont communiquées par le responsable de secteur
6. Les modifications portées par l'usager (absence) sont à communiquer au plus tôt au responsable de secteur : interlocuteur privilégié
7. Le service organise des remplacements en cas d'absence, congés ou formation des intervenantes à domicile
8. Les absences sont susceptibles d'être facturées selon les modalités fixées dans le règlement de fonctionnement



Art. 2 Prestations et périmètre d'intervention

2.1 Les actes essentiels

L'auxiliaire de vie a pour fonction d'accompagner la personne dans les actes qu'elle ne peut pas effectuer seule.

Elle aide la personne en privilégiant toujours son autonomie. Cette fonction est assurée par du personnel formé qui réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

- Aider à la toilette lorsque celle-ci est assimilée à un acte de la vie quotidienne et n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale de soins infirmiers. L'auxiliaire de vie peut assurer un change des protections hygiéniques
- Vider le seau hygiénique et changer éventuellement les draps,
- Aider la personne à se lever, s'asseoir, se coucher, se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur, aux transferts et déplacements,
- Aider la personne à s'habiller, se coiffer, aller aux toilettes.



Cas particulier : crème, manucure, parfum, rasage

- Les manucures ou pédicures sont interdites (risque en cas de diabète). L'agent pourra proposer comme alternative une orientation/aide à la prise de RDV vers un pédicure professionnel après avoir consulté le classeur de coordination sur les antécédents de santé de la personne,
- Les crèmes de beauté/hydratante peuvent être appliquées après évaluation du risque allergique et habitudes de vie par l'agent (crème habituelle, non ouverte récemment). En cas de doute, l'aide à domicile pourra proposer comme alternative l'utilisation d'huile d'amande douce,
- Les parfums/eau de Cologne peuvent être appliquées après évaluation du risque allergique et habitudes de vie par l'aide à domicile (parfum habituel et encouragement à vaporiser sur les vêtements plutôt que sur la peau),
- Le rasage avec rasoir électrique est autorisé pour les hommes. Il est interdit l'usage du rasoir à lame (risque en cas de diabète). Pour les femmes, l'aide à domicile pourra proposer comme alternative une orientation/aide à la prise de RDV vers une esthéticienne après avoir consulté le classeur de coordination sur les antécédents de santé de la personne.

La préparation des repas

L'aide à domicile s'emploie à faire participer l'usager dans le choix et la préparation des repas. Elle réalise les tâches suivantes :

- L'aide à la confection des repas (épluchage, découpage, cuisson, etc.),
- L'aide au service (dressage du couvert, couper les aliments, servir à boire, etc.),
- L'aide à la prise des repas,
- L'aide à la réalisation de la vaisselle,
- Le contrôle des dates de péremption.



La surveillance à la prise des médicaments

L'intervention de l'aide à la prise des médicaments doit être conforme au cadre d'intervention du référentiel socle.

L'intervenante peut aider à la prise des médicaments uniquement s'ils ont été préparés préalablement dans un pilulier (par l'infirmière ou un personnel de santé).

Il s'agit d'une aide à la prise de médicaments et **non d'une administration directe**. Si le produit nécessite une préparation particulière, celle-ci relève d'un acte infirmier (protocole de sécurisation des médicaments).



Cas particulier : l'usage spécifique du Kardeger, dexteril, econazole, pansement et bas de contention

- L'aide à domicile est autorisée par le SAD de Gannat à retirer l'enveloppe, capsule du médicament prescrit et présent dans le pilulier si la personne accompagnée ne peut le faire seul,
- Cas des médicaments prescrits qui ne peuvent rentrer dans le pilulier du fait de leur taille (Kardeger, Forlax, Marcogol, Smecta). Il s'agit des seuls médicaments sur prescription que l'aide à domicile est autorisée à donner. Elle notera impérativement cette étape dans le classeur de coordination afin d'éviter tout surdosage journalier et devra prévenir la responsable de secteur afin d'assurer la coordination avec l'IDE et la mise à jour de la fiche mission,
- L'aide à domicile est autorisée à appliquer le Dextérol (hors parties intimes) après avoir vérifiée préalablement l'absence de rougeur. Elle notera impérativement cette étape dans le classeur,
- Econazole : l'aide à domicile est autorisée par le SAD de Gannat à appliquer ce produit en cas d'irritation constatée et si la personne accompagnée ne peut le faire seul. Un mot dans le cahier de liaison devra être impérativement notée pour vigilance des équipes et de l'IDE
- Pansement : En cas de coupure, l'aide à domicile est autorisée à appliquer un pansement s'il est de petite taille et après avoir vérifié le classeur. Si un diabète est connu : le classeur devra être annoté et la responsable de secteur immédiatement prévenue,
- Pose et dépose des bas de contention : sous réserve de la formation préalable de l'aide à domicile cette prestation est autorisée,
- Bande de contention : la pose est strictement interdite. La dépose est interdite sauf cas particulier (absence de passage d'IDE le soir et protocole mis en place entre IDE et SAD).

2.2 Prestation d'entretien du cadre de vie

L'Entretien courant des pièces à vivre

L'aide à domicile effectue **l'entretien exclusif des pièces à vivre** : chambre, cuisine, salon, salle de bain, toilettes et les parties communes utilisées par l'usager.

Entretien : réfection du lit, balayage et lavage des sols, dépoussiérage, entretien de la cuisine, SDB des sanitaires, vaisselle, lavage des vitres, sortie des poubelles de la cuisine et SDB.



Toute demande hors cadre d'intervention du référentiel socle doit faire l'objet d'une communication auprès du responsable de secteur.

Cas particulier : litière pour animaux, cueillette au jardin et entretien du feu de cheminée

- Le changement des litières pour animaux est réalisé uniquement à titre dérogatoire par l'aide à domicile (évaluation préalable du degré de dépendance, d'isolement, de mobilité et du risque sanitaire). Cette intervention devra figurer dans le projet d'accompagnement personnalisé,
- Le jardinage est interdit (taille, coupe, port de terreau...). A contrario, est autorisé la cueillette aux jardins participant à la confection du repas et d'encas (fruits et légumes) et la confection de bouquet, les conserves ou confitures (sauf si elles imposent la manipulation d'un stérilisateur),
- Feu de cheminée : L'aide à domicile peut être amenée selon les circonstances à rentrer 1 à 2 bûches, sac de pelée, allumer le feu et retirer les cendres. Cette prestation sera réalisée à titre dérogatoire selon l'évaluation préalable du risque pour la santé de l'usager (seul élément de chauffage) et du niveau de dépendance/d'empêchement. Rappel : la limite du port de charges lourdes est de 8 KG : l'aide à domicile pourra donc solliciter un matériel roulant ou de l'aide en cas de poids supérieur. Cette intervention devra figurer dans le projet d'accompagnement personnalisé.

Linge : Lavage des vêtements et des draps, repassage, raccommodage et la petite couture.

Le lavage du linge s'effectue exclusivement au domicile de l'usager et si ce dernier possède une machine à laver le linge. A défaut le pressing sera recommandé.



2.3 La réalisation des courses et déplacements accompagnés

Les courses d'achats alimentaires et hygiène peuvent être réalisées par l'aide à domicile ainsi que les déplacements accompagnés.

Ils s'effectuent exclusivement sur le **périmètre d'intervention géographique du SAD (18 communes)** avec le **véhicule de service ou de l'intervenante à domicile**.

Le service s'assure que chaque salarié a souscrit une assurance automobile adaptée et dispose du permis de conduire. Il contrôle régulièrement la validité de ces documents et souscrit une assurance flotte spécifique couvrant le transport accompagné.

Ce temps de transport relève d'un badgeage hors domicile (directement fait sur le smartphone par le salarié) auquel se rajoute une facturation, pour la personne accompagnée, au titre des frais de déplacements à hauteur **0,46 € du kilomètre parcouru**.



Dans le cas où l'intervenante à domicile effectue seule les courses, il est demandé que soit établit une liste conjointement avec l'usager et que soit rapporté la note du fournisseur au domicile.

Afin de **sécuriser le paiement des achats** effectués sans l'usager, le SAD :

- Recommande l'usage d'argent liquide.
- Met à disposition des intervenants et des usagers un carnet. Ces derniers attesteront sur celui-ci de la somme confiée aux professionnelles et du rendu de monnaie exact au retour des courses



- Déconseille fortement l'utilisation de chèques en blanc. En cas de nécessité, l'usager devra inscrire l'ordre du chèque avant de le donner à l'intervenante.
- L'utilisation de cartes de crédit par l'aide à domicile est formellement interdite.
- L'aide à domicile ne doit pas faire l'avance du financement des achats.

Dans le cas d'achat au poids supérieur à 8 kilos, le service recommande de fractionner les courses ou de s'appuyer sur un service de livraisons à domicile.



2.4 Prestation d'aide au répit

La prestation a pour fonction d'assurer une présence auprès de la personne, d'être à son écoute, de veiller à sa sécurité et d'assurer une aide au répit aux aidants.

L'aide à domicile peut dans ce cadre :

- Assurer des activités (musique, lecture, promenade, jeux, etc.) dans le respect du choix et des goûts de la personne accompagnée,
- Aider à satisfaire les besoins de la vie quotidienne de la personne accompagnée (boire, manger, présence, conversation, etc.).



2.5 Les tâches n'incombant pas aux intervenantes

Il ne peut en aucun cas être demandé aux intervenants à domicile d'effectuer des travaux, de la manutention de port de charges supérieures à 8 KG, des travaux présentant un risque pour leur santé (travaux électriques, bricolage, travail en hauteur, etc.) ou la santé de la personne accompagnée (cirer le parquet).

Dans un souci de qualité de service et de prévention des risques, il est interdit d':

- Intervenir dans les parties non habitables (caves, garage, sous-sol etc...), non accessibles (plafond, arrière des meubles) ou extérieurs (jardin),
- Intervenir au domicile en l'absence de l'usager, ou maintenir une intervention en cas de départ de celui-ci ou pour le compte d'autres personnes.
- Intervenir au domicile en dehors des heures de prestation,
- Exécuter un acte soignant tels que la toilette avec pansement, escarre...
- Préparer un pilulier et/ou administrer un médicament hors pilulier,
- Les intervenants ne doivent pas effectuer des travaux nécessitant de monter sur une marche/échelle.

Recommandation : le service préconise l'utilisation de kits ménagers avec manche télescopiques (matériels listés en [page 10 du livret d'accueil](#)),

- Toutes démarches bancaires telles que posséder une procuration, faire des dépôts et recevoir de la part du bénéficiaire une gratification de quelque nature que ce soit,
Pour l'usager qui n'aurait plus la capacité de gérer ses biens, le CCAS est en mesure d'accompagner vers des mesures juridiques de protection, curatelle ou tutelle,

- Assurer les démarches administratives relevant de professionnels spécifiques tels que travailleurs sociaux, notaires, etc.,
- Utiliser le véhicule de l'usager ou se faire transporter par ce dernier,
- De véhiculer l'usager en dehors des 18 communes d'intervention du périmètre d'intervention,
- De prendre le repas avec l'usager (un temps de pause minimum de 45 minutes est prévu systématiquement par le service),
- Aider à l'entretien d'un animal domestique, y compris dans le cas d'une absence prolongée du domicile (vacances, hospitalisation, etc.),
- Demander des services ne relevant pas du référentiel socle (garde d'enfants, etc.),
- Faire usage pour son compte personnel du téléphone, ordinateur de l'usager ou de tout autre moyen de communication, sauf cas de mesures d'urgences,
- Faire usage du tabac, de l'alcool ou de produits illicites durant les heures de travail,
- Toute autre action qui est contraire au cadre d'intervention d'un aide à domicile et des valeurs du service.

Art. 3 Les relations avec le personnel

L'intervention du service auprès d'un usager est conditionnée par un **respect** mutuel.

3.1. Devoirs de l'usager durant l'accompagnement du SAD de Gannat

- **Respect des Intervenants** : les usagers doivent traiter les intervenants avec respect et courtoisie. Toute forme de harcèlement, discrimination est interdite, violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial conduira à une rupture de contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales. Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale de l'agent.
- **Respect des horaires et communication** : les usagers s'engagent à respecter les horaires d'intervention, les conditions définies dans le contrat et signaler tout changement de situation pouvant affecter la prestation. Toute modification doit être signalée à l'avance ainsi que toutes informations nécessaires aux intervenants et au service pour assurer le bon déroulement des prestations (signaler tout changement, difficultés etc.)
- **Fourniture des matériels, produits et boîte à clés** : l'usager et son entourage s'engagent à mettre à disposition les matériels et produits nécessaires et adaptés à la réalisation des prestations (produits ménagers, gants, équipements en bon état et en nombre suffisant etc.) tels que précisés dans le [livret usager page 10](#) et à la page 3 du règlement de fonctionnement.
- **Paiement des prestations** : Les usagers sont tenus de régler les prestations selon les modalités et délais convenus (tarifs, modes de paiement, etc.).
- **Sécurité des Intervenants** : Les usagers doivent veiller à ce que le domicile soit sécurisé et ne présente pas de risques pour les intervenants (objets dangereux remplacés, limitation de la consommation de tabac et d'alcool durant les interventions, animaux isolés).



Le service est un terrain de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné de **stagiaires** hommes ou femmes. L'usager sera informé préalablement et s'engage à accepter la présence des stagiaires en formation auprès de l'intervenant.

La personne accompagnée ne peut faire preuve de discrimination ou de violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial envers les agents du service et leurs stagiaires.



shutterstock.com - 553359625

3.2. Devoirs des intervenantes durant l'accompagnement du SAD de Gannat

Les obligations de l'intervenant à domicile sont les gages de la qualité du service, de la bientraitance de l'accompagnement et de prévention des risques. Elles sont rappelées dans différents documents : référentiel socle, livret salariés, charte de la bientraitance et process internes.

- **Ponctualité et assiduité** : les intervenants sont tenus de respecter les horaires convenus. Toute absence ou retard doit être signalée au responsable à l'avance afin d'assurer la continuité du service et organiser les éventuels remplacements. Un retard de +/- 15 minutes est acceptée au regard de la couverture territoriale du SAD de Gannat (18 communes).
- **Qualité des prestations et respect des consignes** : les prestations réalisées doivent respecter le référentiel socle et les procédures établies par le service (ex : fiche mission, usage du classeur de coordination, règlement de fonctionnement)
- **Respect** : Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge (Charte des droits et libertés de la personne accueillie annexée au Livret d'accueil). Les intervenants doivent faire preuve de respect et courtoisie, en respectant la dignité et habitudes de vie. La charte de bientraitance du SAD de Gannat est remise à chaque nouveau professionnel rejoignant l'équipe durant la phase de tutorat en vue de garantir cette acculturation.
- **Confidentialité et secret partagé** : la confidentialité des informations concerne les usagers et leur famille. La discréetion et la réserve s'appliquent à tous les agents de la fonction publique. Le secret partagé est mis en œuvre dans le cadre des réunions de coordination interne et externe.
- **Sécurité** : Les intervenants doivent veiller à la sécurité des usagers en suivant les consignes de sécurité et en signalant toute situation dangereuse à leur responsable de secteur.
- **Communication et coordination** : Elles doivent maintenir une communication ouverte avec les usagers, les aidants familiaux, les collègues intervenantes et leur responsable, en signalant tout problème ou besoin particulier.



Art. 4 L'expression de la personne accompagnée

L'usager dispose de plusieurs modes d'expression auprès du SAD.

4.1 Les formes d'expression

En cas de demande d'adaptation de la prestation ou de réclamation, l'usager peut contacter le service par téléphone, mail ou courrier ([livret d'accueil page 5 et 15](#)).

L'interlocuteur privilégié est le responsable de secteur ([livret accueil page 12](#)).

En son absence, son binôme assurera le suivi des réponses.



Dans un souci d'amélioration de la qualité de service, des enquêtes annuelles de satisfaction sont réalisées auprès de l'ensemble des usagers et la communication des résultats et plans d'action communiquées à l'issue d'un délai de 2 mois à chacun par courrier.

4.2 La personne ressource



Le service recommande que la personne accompagnée désigne une personne ressource parmi les membres de sa famille ou son entourage proche. Son identité sera inscrite dans le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC).

La personne ressource servira de lien privilégié avec le service et pourra être contactée en cas de difficultés.

En aucun cas, elle ne se substitue au représentant légal désigné par décision de justice : mandataire spécial, curateur ou tuteur ([précisions en annexe 5 du livret usager](#)).

4.3 Réclamations et litiges

Le service tient un registre des réclamations et répond suivant la procédure précisée dans le livret d'accueil page 15. Les voies de recours et contacts sont précisées en page 16 du même document.

Art. 5 Droit à l'image, partage d'information, vidéo surveillance et protection des données

5.1 Droit à l'image

Le droit à l'image impose au service l'obligation d'obtenir un accord écrit préalable avant toute utilisation d'une image sur laquelle la personne est reconnaissable.



La personne accompagnée et l'intervenante sont donc en droit de s'y opposer.

5.2. Le partage d'informations

Le partage d'information impose au service le recueil du consentement (cf DIPEC) et l'information de la personne de son droit d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations la concernant.



Avec l'accord de la personne ou de son représentant légal, le SAD transmet toute information utile aux différents professionnels ou aux structures intervenant aussi auprès de la personne, en particulier les autres établissements et services médico-sociaux.

5.3 Vidéo surveillance

L'utilisation de caméras de vidéosurveillance à domicile, notamment lorsqu'un agent intervient, est soumise à des règles strictes pour protéger la vie privée des personnes filmées. Ces mesures visent à garantir un équilibre entre la sécurité des lieux et le respect de la vie privée des personnes présentes



Information et consentement : les personnes présentes au domicile doivent être informées de l'existence des caméras et de leur emplacement en vue de recueillir leur consentement.

L'usager est donc tenu de signaler au SAD de Gannat la présence de caméra afin d'en informer les intervenantes à domicile, d'une part, et de s'assurer de leur accord, d'autre part.

Limitation de la surveillance et respect de la vie privée : les caméras ne doivent pas filmer les intervenants en permanence pendant l'exercice de leur activité professionnelle. La surveillance doit être limitée aux zones nécessaires et ne pas porter atteinte à la vie privée de l'usager et du professionnel. Il est donc interdit de filmer des zones comme les salles de bain ou les chambres à coucher.

Enregistrement des Images Si les images sont enregistrées, le fichier doit être déclaré à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Les enregistrements ne peuvent être conservés plus de 15 jours, sauf en cas de besoin pour une procédure judiciaire.

En vertu de l'article 9 du code civil et du principe de respect du droit à l'image, l'installation d'un système de vidéo surveillance (ou toute autre mode de captation vidéo ou sonore), à l'intérieur du domicile de l'usager sans information préalable du SAD, **conduira automatiquement à la résiliation du contrat.**



5.4 Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Règlement Général sur la Protection des Données gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données.

Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : CCAS – 14 Allée des Tilleuls 03800 GANNAT en précisant nom et prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de la pièce d'identité.

Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.



La refonte de formulaires, dossiers ou traitements répond à plusieurs obligations : finalité claire, minimisation (collecte uniquement des données nécessaires), un responsable de traitement interne identifiée (la Directrice du CCAS), l'information des usagers (clauses dans les formulaires, affichage d'une politique de confidentialité), les droits des usagers garantis (accès / rectification / opposition / effacement / portabilité / limitation).

Le CCAS assure la sécurité des données par des accès limités et nominatifs.

Art. 6 La responsabilité

Le bénéficiaire, comme le CCAS, pourra être tenu responsable des dommages qu'il causera à l'autre partie, étant précisé que le CCAS a souscrit une assurance responsabilité civile pour son activité.

Art. 7 Les modalités de facturation

Les tarifs des prestations sont définis dans le contrat de prestation et sont révisés annuellement.



Frais supplémentaires : Les frais kilométriques pour les déplacements accompagnés et les courses (effectués avec un véhicule personnel ou de service) sont facturés à hauteur de 0,46 € par kilomètre.

Les factures sont émises mensuellement, à terme échu, après contrôle de l'effectivité du service rendu (l'ensemble des interventions sont historisées). Elles doivent être réglées dans un délai de 30 jours. En cas de difficulté de paiement, l'usager doit en informer le service afin de trouver une solution adaptée.

Précision : les factures d'un montant inférieure à 15 euros sont cumulées avant leur transmission. Le paiement est à effectuer auprès du Trésor Public ou auprès des bureaux de tabac habilités.

Une prestation non réalisée est facturée intégralement dans 3 cas :

- Absence pour convenance personnelle sans respect du délai de prévenance ([page 6-7](#)),
- Départ de l'usager durant l'intervention,
- Départ de l'intervenante pour danger ou irrespect.



Art. 8 Les conditions de résiliation

8.1 La résiliation à l'initiative du bénéficiaire

La personne accompagnée souhaitant résilier le contrat qui le lie au SAD, doit informer le service par écrit avec au minimum un délai de prévenance d'un mois.

Le contrat peut être dénoncé ou modifié sans délai à la réception d'une notification de refus de prise en charge totale ou partielle par une caisse de retraite, le Conseil départemental (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ou tout autre financeur.



8.2 La résiliation à l'initiative du service

En cas de non-respect des conditions contractuelles

Le contrat peut être résilié à l'initiative du service si le règlement de fonctionnement ou le document individuel de prise en charge n'est pas respecté : les faits impactant négativement les conditions d'intervention seront alors notifiés par écrit.

Rappel des obligations : en cas de manquement mineur, le service peut émettre un rappel à l'usager pour l'informer des obligations non respectées.



Si, du fait de l'évolution de l'état de santé, les besoins du bénéficiaire ne correspondent plus aux missions du SAD, le service proposera une orientation vers un service adapté aux besoins de la personne accompagnée, ce qui entraînera la résiliation du contrat.

Le service jouera un rôle facilitateur dans la transmission du dossier.

Suspension des prestations : si les manquements persistent ou sont plus graves, le service peut décider de suspendre temporairement les prestations jusqu'à ce que la personne accompagnée se conforme aux obligations.

Résiliation du contrat : en cas de non-respect répété, de persistance de la problématique ou de manquements graves (comme le non-paiement des prestations ou le harcèlement des intervenants), le service peut résilier le contrat dans un délai de 30 jours après l'envoi du courrier de notification.

En cas d'agissement graves portant atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique du personnel du SAD, la résiliation du contrat pourra être effective sans délai.

Art. 9 Les mesures exceptionnelles

- **Suspicion de maltraitance** : signaler, ce n'est pas accuser : c'est protéger et agir dans l'intérêt de la personne accompagnée. Le service veille à diffuser la procédure de signalement et à soutenir usagers, familles et professionnels dans cette démarche, sans jugement ni sanction.
- En cas de situation préoccupante de **maltraitance et/ou de violences** avérées sur la personne accompagnée, son entourage ou les agents du SAD, le service a un devoir d'alerte et une obligation légale de signalement,
- En cas de porte close, et en l'absence de réponse de la part de l'usager et des personnes ressources, le service fera **intervenir les pompiers**,
- En cas **d'urgence vitale**, les agents du SAD contacteront les services de secours.



Art. 10 Démarche qualité et évaluation

Conformément au cahier des charges des SAD, le service est engagé dans une démarche qualité s'appuyant sur 6 thématiques et outils :

Satisfaction : une enquête de satisfaction annuelle et des entretiens (par téléphone ou à domicile) seront réalisées chaque année par la responsable de secteur pour recueillir avis des usagers sur la qualité des services rendus.



Pontualité : évaluer la ponctualité des intervenantes est assuré en continue via le dispositif de télégestion et les responsables de secteur

Compétences : le service s'engage à ce que chaque intervenante possède les compétences nécessaires pour exercer au mieux son métier d'accompagnement. Un plan de formation annuel et du tutorat lors de chaque prise de poste est ainsi assuré par le service.



Réévaluation annuelle et visite à domicile : Le service, de sa propre initiative ou à la demande de l'usager ou de son entourage sera amené à contrôler sur place et à tout moment la qualité du service rendu. Le service procède également à des réévaluations annuelles des besoins.

Contrôles qualité et agréments : des visites de supervision, des audits internes et des évaluations externes sont régulièrement organisés. Le service a ainsi bénéficié d'un renouvellement d'agréments en 2021 (CD03) garantissant le niveau de professionnalisme et de compétence de l'équipe.



Réunion de coordination mensuelle : Les intervenants font remonter à leur responsable de secteur tout dysfonctionnement constaté afin que le service procède aux ajustements nécessaires. Les situations les plus complexes sont soumises en réunion de direction hebdomadaires (et partenaires).

Art.11 La modification du règlement de fonctionnement et sa diffusion

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans et peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- À l'initiative du Conseil d'Administration du CCAS,
- À la demande de la direction du service,
- À la demande des usagers



Toute modification devra être validée en Conseil d'Administration du CCAS. Dans le cas d'une refonte du document, elle fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration. Les usagers seront informés de toute modification par écrit.

Ce document est annexé au livret d'accueil et remis, au moment de l'intégration dans le service, aux personnes accompagnées et/ou à ses représentants légaux.

Il est également affiché dans les locaux du service, et remis à chaque agent du SAD.