



place Albert Serraz - BP 40020 - 73802 Montmélian Cedex - tél. 04 79 84 36 27 - fax 04 79 84 36 28

# **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE D'AIDES A DOMICILE POUR LES BENEFICIAIRES DU SERVICE**

**Approuvé par délibération du Conseil d'Administration du CIAS Cœur de Savoie du 11/02/2016 et  
modifié le 19/09/2017**

## **I – DISPOSITIONS GENERALES**

### **ARTICLE N°1 - Objet du règlement**

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

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

### **ARTICLE N°2 - Modalités de communication du règlement de fonctionnement**

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

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

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

## **II – DISPOSITIONS CONCERNANT LES BENEFICIAIRES**

### **ARTICLE N°3 – Ethique institutionnelle**

L'aide à domicile contribue au maintien à domicile des personnes âgées, handicapées, malades ou rencontrant des difficultés permanentes ou passagères. Elle apporte une aide à la personne, dans son cadre de vie, pour l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne, une aide à l'entretien de la maison, un soutien psychologique et social.

Le sens de l'action des administrateurs du CIAS Cœur de Savoie et des professionnels repose sur des valeurs essentielles :

- **le respect de la personne**
- **le respect de la justice et de l'équité**
- **la responsabilité et l'engagement professionnels**
- **la bienveillance, le tact et la sollicitude.**

Le CIAS Cœur de Savoie est un service prestataire. Il est l'employeur, placé sous l'autorité directe de la Présidente du Conseil d'administration. Le personnel du CIAS est placé sous l'autorité de la Directrice.

L'action sociale du service d'aide à domicile s'exerce dans l'intérêt général et dans le cadre de l'agrément conféré par les autorités de contrôle.

Les dossiers des bénéficiaires ne sont accessibles que par les professionnels qui ont à les connaître dans le cadre de leur fonction. Les professionnels s'interdisent de communiquer entre eux ou avec des tiers (notamment d'autres usagers) les informations concernant les personnes accompagnées, en dehors des nécessités liées à l'accompagnement lui-même.

### **ARTICLE N°4 – Droits du bénéficiaire et garanties**

Le service garantit à toute personne bénéficiaire, les droits et libertés individuels énoncés **aux articles L.311-3 et L.311-4** du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie (annexe 1).

Ces droits sont :

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- 4° La confidentialité des informations la concernant ;
- 5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

## **ARTICLE N°5 – Obligations des personnes bénéficiaires**

### **a) Attitude :**

Le bénéficiaire et les proches présents lors de la prestation doivent avec un comportement civil à l'égard du personnel (pas d'agressivité verbale et physique). Toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ainsi que tout discours ou geste déplacé à l'égard d'un intervenant ne peut être accepté. Cette attitude peut entraîner la suspension des interventions.

Le bénéficiaire ne doit pas recevoir l'aide à domicile s'il est en état d'ébriété ou sous l'effet de produits toxiques. L'aide à domicile pourra interrompre son intervention.

Le bénéficiaire ne doit pas contacter directement les aides à domicile mais doit contacter le service administratif du CIAS qui gère les plannings.

### **b) Communication :**

Le bénéficiaire s'engage à fournir au service tous documents nécessaires à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. S'il s'avère que les informations fournies sont inexactes, l'acceptation de la demande pourrait être remise en question.

Pour la constitution du dossier il est important de communiquer au service, entre autre, le nom du médecin traitant, d'une ou des personnes référentes à prévenir en cas d'urgence.

Pour les prises en charges autre que le Conseil Départemental ADPA (Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie), le bénéficiaire doit communiquer au service une copie de la prise en charge.

Le bénéficiaire doit signaler aux responsables de service et sous couvert du secret professionnel, toute maladie pouvant mettre en danger l'état de santé des intervenants selon la gravité de la maladie ou en cas de récurrence.

### **c) Pointage des heures d'intervention :**

Le CIAS Cœur de Savoie installe systématiquement au domicile du bénéficiaire un badge (celui-ci est collé en priorité sur votre porte d'entrée).

Les badges sont munis d'une étiquette RFID (Radio Fréquence Identification). Ils ne peuvent pas être posés ou collés sur des matières métalliques comme portes de frigo puisque cela les démagnétisent.

L'aide à domicile est munie d'un boîtier et à chaque intervention en début et en fin elle scanne le badge autocollant afin de valider son intervention.

Il est rappelé que les heures consacrées aux courses pour les bénéficiaires entrent dans le temps de travail de l'aide à domicile.

### **d) Condition d'intervention et d'exécution de la prestation :**

Le bénéficiaire doit permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile (produits d'entretien si possible produits écologiques, balai, aspirateur, serpillère ou balai espagnol (de préférence utilisation du balai espagnol afin de limiter les risques articulaires...) pour garantir l'efficacité de la prestation. Le matériel devra être en bon état de fonctionnement.

L'aide à domicile ne peut pas être tenue responsable des dysfonctionnements, pannes ou dégradations survenus sur le matériel, l'électroménager et les éléments d'habitation lors d'une utilisation normale. Dans le cas contraire, le bénéficiaire ou son représentant devra contacter la responsable ou directrice du service.

Si le logement est insalubre ou dans un état trop dégradé, l'intervention du CIAS Cœur de Savoie ne sera possible qu'après nettoyage ou réparation des locaux, ce qui n'est pas du ressort du service.

L'aide à domicile ne peut être retenue au-delà du temps attribué. L'horaire prévu peut être décalé de quelques minutes en cas d'imprévu lors de l'intervention précédente.

Toutes les heures accordées par les caisses doivent être effectuées de façon régulière et continue. Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile peut entraîner, après mise en demeure, une interruption momentanée des prestations compte tenu du fait qu'un tel refus est considéré comme l'expression manifeste d'une absence d'absolue nécessité du recours à cette prestation.

Le bénéficiaire et l'entourage doivent accepter l'intervention d'une ou plusieurs aides à domicile mandatées par le service, éventuellement accompagnées de stagiaires, pour assurer la prestation convenue. La continuité de service suppose que des équipes d'aides à domicile puissent intervenir et se remplacer.

Le bénéficiaire doit être obligatoirement présent pendant l'intervention de l'aide à domicile.

Le bénéficiaire doit autoriser la mise en place d'un cahier de liaison, fourni par le service, afin de faciliter les échanges et la coordination entre les intervenants du service, les intervenants extérieurs, l'entourage et le service d'aide à domicile.

Ce cahier ne doit en aucun cas servir à régler les conflits ou désaccords entre les différents intervenants mais constituer un réel support de travail. Les réflexions personnelles et les états d'âme n'y ont pas leur place, il doit être lisible pour la personne aidée ou entourage. Lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations il doit être rendu au CIAS Cœur de Savoie et sera conservé au service selon les règles d'archivage.

L'aide à domicile ne doit pas être en situation de danger notamment en ce qui concerne le contact avec des animaux domestiques.

Il ne doit pas être demandé à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux lui incombant par le présent règlement.

Il ne peut être confié à l'aide à domicile : argent (sauf pour les courses), valeur ou objet de dépôt, clef de logement ou de dépendances. Le CIAS décline toute responsabilité sur les conséquences liées au non respect de ce point.

Pour les courses, en aucun cas l'aide à domicile ne pourra faire l'avance pour le règlement des achats. L'aide à domicile ne doit en aucun cas connaître le code de carte bancaire du bénéficiaire ni avoir procuration sur les comptes ou la signature des chèques. **Les courses seront payées soit par chèque bancaire soit en espèce fourni par le bénéficiaire.**

#### e) Absence :

Si le service doit être interrompu du fait du bénéficiaire pour absence **de son domicile**, présence de famille au domicile ou pour tout autre circonstance, le bénéficiaire ou l'entourage doit informer **dans les meilleurs délais** le service pour organiser le(s) remplacement(s) **que ce dernier puisse réorganiser le planning de l'aide à domicile.**

**Le délai de prévenance est de 10 jours au plus tard avant la date prévue de l'intervention à annuler. Le bénéficiaire ou sa famille doit informer le service administratif du CIAS par téléphone (04.79.36.40.51) ou mail ([contact-cias@cc.coeurdesavoie.fr](mailto:contact-cias@cc.coeurdesavoie.fr)). Par exemple une intervention prévue le mercredi devra être annulée au plus tard le lundi de la semaine précédente.**

Sauf situation exceptionnelle et **sur justificatif écrit** (hospitalisation en urgence, décès du bénéficiaire ou du conjoint...) ces délais doivent être strictement respectés. En cas de non-respect **de ces règles de ces délais**, les heures d'aide à domicile **seront facturées au tarif plein à concurrence du délai de prévenance prévues au planning seront facturées au plein tarif (cf. courrier de rappel du Conseil Départemental annexé au règlement).**

#### f) Respect du règlement de fonctionnement et du contrat individuel de prestation :

Le bénéficiaire et/ou l'entourage doivent prendre connaissance du présent règlement de fonctionnement et du contrat individuel de prestation et en respecter les termes.

### III – FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE

#### ARTICLE N°6 – Horaires d'ouverture du service au public

##### a) Accueil physique :

Le public est accueilli dans les locaux du Centre Intercommunal d'Action Sociale (Cœur de Savoie) situés au :

- CIAS 359 route de l'Arclusaz 73390 CHAMOUX-SUR-GELON

o Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00.

- antenne du CIAS située dans le bâtiment de La Madeleine Place Momlingen Rue Maurice Rey à Valgelon La Rochette, sur rendez-vous.

##### b) Accueil téléphonique :

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h.

- téléphone : 04.79.36.40.51 – mail : [contact-cias@cc.coeurdesavoie.fr](mailto:contact-cias@cc.coeurdesavoie.fr).

En dehors de ces horaires, un répondeur permet l'enregistrement des messages qui seront écoutés dès la reprise du service pendant la semaine et le week-end régulièrement à distance par le personnel d'astreinte.

#### ARTICLE N°7 – Modalités de fonctionnement

Le service d'aide à domicile est un service prestataire, les personnels d'encadrement et les intervenants sont employés et rémunérés par le CIAS Cœur de Savoie. Le CIAS délivre des prestations au domicile du bénéficiaire conformément au projet individualisé.

##### a) Service prestataire :

- Le CIAS Cœur de Savoie est employeur des aides à domicile et des personnels d'encadrement. Il assure le recrutement, la rémunération, la formation, l'évaluation du personnel ainsi que la mise en place et le suivi des interventions.
- Le bénéficiaire règle directement la structure pour son intervention, le plus souvent avec le concours d'un tiers payeur qui assure une prise en charge partielle ou totale des frais.
- Le CIAS a signé une convention avec le Conseil Départemental et les principales caisses de retraite permettant aux bénéficiaires d'obtenir une prise en charge financière des heures d'aide à domicile.
- Le CIAS a un agrément qualité délivré par la Direction du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnel lui permettant d'intervenir auprès de publics dits fragiles.

##### b) Bénéficiaires :

Le CIAS s'adresse aux personnes de plus de 60 ans et/ou aux personnes handicapées résidant sur les communes des secteurs de Chamoux-sur-Gelon et de La Rochette.

Le service s'adresse en priorité aux personnes âgées les plus dépendantes (absolue nécessité du fait de leur état de santé) et les plus isolées. Ainsi ce service est-il bien spécifique et diffère notamment de celui de la femme de ménage. Cette dernière effectue un travail bien défini alors que l'aide à domicile, dont le travail est proche, a pour objectif d'aider la personne dans les actes essentiels de la vie, de créer un lien afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement, de favoriser le maintien à domicile dans de bonnes conditions.

### c) Mise en place des interventions :

Situation de la demande :

- Le bénéficiaire bénéficie d'une prise en charge Allocation Personnalisée d'Autonomie (ADPA) délivrée par le Conseil Départemental. Le service met en place les interventions conformément au plan d'aide élaboré par l'Equipe Médico-sociale du Conseil départemental et après concertation avec celle-ci.
- Il bénéficie d'une prise en charge Caisse de retraites ou mutuelle, après justificatifs de prise en charge du service concerné, le service met en place les interventions.
- Le bénéficiaire ne bénéficie d'aucune prise en charge : évaluation de la demande et de l'état de santé par le service qui oriente, informe et donne les documents nécessaires à la constitution d'un dossier soit ADPA, caisses de retraite ou mutuelles. En l'absence de famille ou si la personne ne peut constituer le dossier, la responsable du service instruit les demandes. Si après évaluation, la personne ne peut prétendre à aucune prise en charge mais présente des difficultés de santé ou d'isolement, il peut être envisagé d'intervenir à titre payant.

Dans tous les cas, afin de proposer un accompagnement adapté, le service réalise une évaluation individuelle des besoins au domicile du demandeur avant la mise en place des interventions. Si la personne le souhaite, ses proches peuvent être présents lors de cette visite. Au cours de celle-ci, une information complète est dispensée et le règlement de fonctionnement est présenté et expliqué. Les habitudes de vie du futur bénéficiaire sont recueillies pour en tenir compte dans le projet personnalisé.

En cas d'urgence, les interventions sont dans un premier temps programmées par le service, après justificatif de prise en charge, l'usager et/ou sa famille sont informés par téléphone. Une situation d'urgence est caractérisée dans les cas suivants : sortie d'hôpital, de clinique, de maison de repos et/ou indisponibilité soudaine de l'aidant.

Un contrat individuel de prestation est élaboré et remis au bénéficiaire, avant le début des interventions. Il est signé après avoir été expliqué clairement au demandeur ou son représentant.

Le service évalue régulièrement et au minimum une fois par an, lors d'une visite à domicile, la situation du bénéficiaire. Dans tous les cas, le service veille à limiter son offre de prestations aux besoins des bénéficiaires.

En cas de perte d'autonomie constatée par le personnel intervenant au domicile de la personne âgée, celui-ci prévient le service. La responsable du service contactera la personne âgée et/ou le référent afin de faire un point sur les interventions et les nouveaux besoins nécessaires au maintien à domicile. Pour les bénéficiaires pris en charge par leur caisse de retraite, une orientation vers un autre type de prise en charge lui sera proposée. Pour les bénéficiaires de l'ADPA, le service contactera le Conseil Départemental. En attendant la réévaluation du plan d'aide par le Conseil Départemental et si le plan d'aide est effectué dans son intégralité, le service prendra contact avec le bénéficiaire ou avec le référent familial afin de mettre en place les heures manquantes au bien être de la personne. Après accord du bénéficiaire ou de l'aidant, le service fera signer un nouveau contrat de prise en charge précisant que les heures supplémentaires au plan d'aide seront à la charge du bénéficiaire au tarif plein.

### d) Assurances :

Le bénéficiaire ne peut tenir l'aide à domicile responsable de la dégradation des appareils ou éléments d'habitation usagés.

Toutefois, en cas de dégâts commis par l'aide à domicile dans l'exercice de ses fonctions, le service sera déclaré responsable. Le CIAS souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile. La déclaration doit

être réalisée immédiatement auprès du service administratif du CIAS domicile pourra être effectué par le service. Le CIAS ou son assurance rembourse totalement ou partiellement, au regard du degré d'usure des objets endommagés, le montant des dégradations, sur présentation d'une facture. **En cas de non déclaration des dégâts constatés dans les plus brefs délais, le service ne pourra être tenu responsable à postériori.**

#### e) Engagements du service :

##### • **Confidentialité, réserve, probité :**

- l'ensemble du personnel doit travailler de manière honnête et intègre
- le personnel doit refuser toute délégation de pouvoir de l'usager, sur ses biens ou droits et s'abstenir de recevoir toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs
- le personnel doit faire preuve de réserve et de discrétion professionnelle, il doit s'abstenir de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical
- le service et les aides à domicile garantissent la confidentialité des informations transmises par les bénéficiaires, dans le cadre de la constitution de leurs dossiers et des interventions à domicile

##### • **Qualité du service :**

Le personnel du CIAS recherche la meilleure adéquation possible entre les besoins des bénéficiaires et les disponibilités et compétence spécifiques des professionnels.

Avant sa première intervention, l'aide à domicile est informée précisément sur le projet de la personne et sur ses besoins spécifiques, par un écrit et/ou une explication orale.

L'accompagnement se fait dans la plus grande stabilité possible. Ce principe est un objectif pour le service. Toutefois, pour assurer la poursuite de la prestation, plusieurs intervenantes peuvent se relayer en cas d'absence du personnel.

En cas de changements imprévus ou lorsque les horaires changent, le service s'engage à prévenir le bénéficiaire ou une personne référente.

- le service recrute en priorité des personnes disposant des compétences et aptitudes requises pour exercer le métier d'aide à domicile. Le recrutement de personnel diplômé ou qualifié est recherché en priorité :
  - Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
  - Baccalauréat professionnel service à la personne ou au territoire (SAPAT)
  - Titre professionnel d'Assistante de Vie aux Familles
  - Mention Complémentaire d'Aide à Domicile
  - BEP/BEPA Services aux Personnes
  - BEP Sanitaire et Social.

L'ensemble des aides à domicile bénéficient de formations et d'un soutien technique afin d'assurer leurs missions.

- les aides à domicile participent régulièrement à des réunions de travail et de concertation
- elles bénéficient d'un entretien d'évaluation annuel

##### • **Continuité du service :**

- les interventions d'aide à domicile sont assurées de 8 h à 20 h, 7j/7j
- les interventions réalisées après 18 heures et les week-ends et jours fériés sont réservées aux personnes les plus dépendantes et isolées. Ce sont des interventions exclusivement d'aide à la personne (repas, toilette, habillage, transferts et déplacements...)
- en cas d'absence de l'intervenant habituel, le service met tout en œuvre pour proposer au bénéficiaire une autre aide à domicile. En cas de refus injustifié du bénéficiaire, le service n'est pas tenu de fournir une autre solution. Une priorité est accordée aux interventions d'aide à la personne : les interventions des soirées, week-ends et jours fériés sont systématiquement assurées hormis les cas de force majeure. Pour les interventions d'aide à la vie courante (ménage, repassage, courses...), si le remplacement ne peut être effectué le



jour même, la prestation aura lieu dès que possible, en service peut être amené à diminuer ou supprimer les heures d'intervention de ménage dans la semaine en cas de difficulté de remplacement.

• **Adaptabilité du service :**

- le service adapte le planning des interventions (horaires, fréquence, contenu) en fonction de l'évolution des besoins du bénéficiaire et des possibilités du service
- le suivi des interventions s'effectue dans le cadre des réunions, des entretiens avec les aides à domicile et lors de visites à domicile
- la responsable du service évalue au moins une fois par an la situation du bénéficiaire en associant le ou les intervenants afin d'apprécier l'évolution des besoins et l'efficacité de l'aide apportée
- le service travaille en partenariat avec les autres structures d'aide et de soins à domicile

## **ARTICLE N°8 – Règles et dispositions concernant le service**

### **a) Clés du domicile :**

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

### **b) Intervention des secours :**

Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque l'aide à domicile se présente, elle doit prévenir le service qui cherche alors à entrer en contact avec le bénéficiaire ou avec l'un de ses proches. En cas de doute, le service demande l'intervention des pompiers afin de vérifier que la personne n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise. Il est donc important de prévenir le service si le bénéficiaire s'absente.

Si le bénéficiaire est victime d'un malaise ou d'une chute en présence de l'aide à domicile, celui-ci contactera immédiatement les services de secours compétents.

### **c) Identité des intervenants :**

Les aides à domicile possèdent un badge.

### **d) Dispositif en cas d'évènement exceptionnel (canicule, grand froid...) :**

Une information est diffusée à tous les intervenants précisant la conduite à tenir.

### **e) Prévention de la violence et de la maltraitance :**

Le service d'aide à domicile est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes et veille à la prévention de ces situations.

La direction du service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur (articles 434-3 et de 226-13 à 226-14 du Code pénal).

Toute personne ayant connaissance de faits de maltraitance peut appeler :

- ALMA 73 téléphone : 09.83.48.99.18
- ALMA National téléphone : 3977

## f) Modalités de reprise des interventions après une interruption

- **Interruption du fait de la personne bénéficiaire pour des raisons de force majeure (hospitalisation en urgence, décès d'un proche...)**

Dans ces circonstances, la reprise des prestations s'effectuera le plus rapidement possible. A cette fin, le bénéficiaire (ou son représentant) s'engage à faire connaître au service le jour et l'heure de la sortie d'hôpital ou de la reprise des interventions. Sur présentation d'un justificatif écrit, les prestations habituelles qui n'auront pu être effectuées pour cas de force majeure ne seront pas facturées

- **Interruption du fait de la personne bénéficiaire pour des raisons personnelles**

La personne peut à tout moment mettre fin provisoirement à l'accompagnement sans avoir à se justifier, sans pénalités financières, mais en respectant un délai minimum de 8 jours. 10 jours.

Dans ces circonstances, deux cas peuvent être envisagés :

- Cas n°1 : la personne aidée, ou son représentant, a préalablement averti le service par écrit (imprimé type à demander à l'intervenante et disponible dans le livret d'accueil) de sa volonté d'interrompre les prestations en indiquant la durée de l'interruption et ce au plus tard 8 10 jours pleins (~~sans compter le samedi et le dimanche~~) avant l'interruption. La reprise des prestations s'effectuera à la date convenue.

Dans ces circonstances, les prestations habituelles qui n'auront pas été effectuées ne seront pas facturées.

S'il s'avère qu'à la date de reprise convenue, le bénéficiaire, ou son représentant, ne souhaite pas reprendre les prestations, les dispositions prévues au cas n°2 s'appliquent.

- Cas n°2 : si la personne aidée, ou son représentant, interrompt ses prestations sans préavis, la reprise de ces dernières s'effectuera dès lors que le service sera en mesure de prendre à nouveau en charge le bénéficiaire.

Dans ces circonstances, les prestations habituelles qui n'auront pas été effectuées seront facturées à taux plein, pendant les 10 premiers jours. Au-delà du 10<sup>ème</sup> jour d'absence du bénéficiaire, les prestations non réalisées auront été déprogrammées et non facturées.

## g) Arrêt définitif des prestations :

- **Arrêt à l'initiative du service**

Le service pourra décider de mettre fin à tout ou partie des prestations dans les cas suivants :

- en cas de non paiement ou de retard de paiement injustifiés des prestations,
- en cas de non respect avéré des termes du présent règlement de fonctionnement,
- en cas de situation mettant en danger la santé et la sécurité des salariés du CIAS.

- **Arrêt à l'initiative du bénéficiaire**

- sans justificatif écrit :

- le bénéficiaire est tenu de respecter un préavis d'un mois pour un arrêt définitif. Si le bénéficiaire ne respecte pas ce préavis, les prestations habituellement prévues seront facturées à taux plein jusqu'à la fin du mois.

- Suite à un refus total ou partiel de la prise en charge par l'organisme financeur
- Suite à des situations imposées par l'urgence (décès, hospitalisation, entrée en structure d'hébergement non programmée...).

Dans ces deux derniers cas, aucun préavis n'est demandé. ne sera facturé sur présentation d'un justificatif écrit. Toutefois, dans tous les cas, le paiement des interventions déjà effectuées est à la charge du bénéficiaire.

Pour des raisons d'organisation, tout arrêt des prestations (hospitalisation, entrée en structure d'hébergement, déménagement, décès...) doit être signalé sans délai au service.

## h) Facturation :

### • **Règlement des prestations**

Le bénéficiaire acquittera mensuellement le montant restant à sa charge pour les prestations facturées après déduction éventuelle des participations accordées par les financeurs. Le CIAS Cœur de Savoie met en place un prélèvement automatique. **Néanmoins les bénéficiaires peuvent choisir de s'acquitter de leur facture auprès :**

- Centre des Finances Publiques Trésorerie  
Place Albert Serraz  
73800 MONTMELIAN  
Tél. : 04.79.84.06.86

Le service adresse au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle.

### • **Impayés**

Le CIAS Cœur de Savoie sollicitera l'intervention du Trésor Public pour le recouvrement d'impayés. **Toutes les heures facturées doivent être payées, y compris celles non réalisées en raison de l'absence du bénéficiaire sans motif valable et délai de prévenance (cf. Article 5.e).**

## IV – DISPOSITIONS CONCERNANT L'AIDE A DOMICILE

### ARTICLE N°9 – Relatives au contenu des prestations de l'aide à domicile

#### a) Missions de l'aide à domicile :

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

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

Les aides à domicile réalisent selon les besoins du bénéficiaire :

- Accompagnement et aide aux personnes dans les activités ordinaires de la vie quotidienne :
  - o Entretien du logement : aider à la réalisation ou réaliser l'entretien courant du logement : sanitaire, cuisine, salle à manger, chambre de la personne aidée... Vaisselle, nettoyage des vitres, réfection du lit, rangements divers, nettoyage de l'intérieur des réfrigérateurs... L'aide à domicile ne doit pas réaliser de gros travaux : lessivage des plafonds et des murs, décaper et cirer les parquets, décaper les moquettes, déplacer les meubles lourds, tourner seule les matelas, nettoyer les sous-sols, garages, caves, greniers, effectuer des travaux de jardinage, bricolage... Elle doit penser à contrôler régulièrement le réfrigérateur, vider les poubelles, faire le tri dans les médicaments (date de péremption)
  - o Entretien courant du linge et des vêtements : laver, repasser, trier, ranger.
  - o Accompagnement dans les activités de loisirs et de la vie sociale : jeux de société, promenades...
  - o Aide aux démarches administratives (documents de la vie quotidienne), sauf actes notariés, imposition, documents familiaux

- Réalisation des soins d'hygiène et de confort à la personne :
  - Aide à la mobilisation, aux déplacements et à l'installation de la personne : lever, coucher, transferts, marche.... Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour le bénéficiaire que pour l'intervenant, la mise en place d'aides techniques pourra être préconisée (déambulateur, lit médicalisé, verticalisateur, lève-malade). Une formation des intervenants est nécessaire. La poursuite des interventions pourra être conditionnée par l'installation d'aides techniques adaptées et c'est l'aide à domicile qui juge de son utilisation ou pas.
  - Aider à la toilette lorsque celle-ci est assimilée à un acte de vie quotidienne et n'a pas fait l'objet de prescription médicale : sécurisation et accompagnement. L'aide à la toilette ne doit pas être médicalisée : lorsqu'elle est prescrite par un médecin, la toilette sera réalisée par un service de soins infirmiers à domicile, un infirmier libéral ou un service d'hospitalisation à domicile. L'aide à domicile ne doit pas effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (soins de pédicure...) ni apporter de conseils sur les traitements.
  - Aider à l'habillage et au déshabillage.
  - Changer les protections ou accompagner à la chaise pot, aux toilettes.
  - Aider à l'hygiène bucco-dentaire (pour le brossage des dents, nettoyage des prothèses).
  - Aider à la réalisation ou réaliser des repas équilibrés ou conformes aux éventuels régimes prescrits (mixer, complément alimentaire...).
  - Aider à réchauffer ou préparer des repas, le temps de préparation doit être compatible avec la durée de l'intervention.
  - Aider à l'alimentation lorsque cet acte peut être assimilé à un acte de la vie quotidienne et non à un acte de soins.
- Aider à la prise de médicaments :
  - Médicaments placés dans un pilulier. La distribution du médicament comprend l'acte de donner le médicament dans le pilulier préparé par l'infirmière ou la famille. Une décharge doit être signée par le bénéficiaire ou la famille.
- Réaliser ou accompagner les courses dans le quartier du bénéficiaire
  - le bénéficiaire confie à l'aide à domicile la liste des courses et un porte-monnaie avec l'argent nécessaire. L'aide à domicile devra rapporter à la personne aidée les tickets de caisse pour justifier des dépenses effectuées. Elle vérifie avec la personne âgée la somme confiée et recompte la monnaie avec elle au retour. Pour éviter toute contestation, le service met à disposition des aides à domicile un document où est indiqué le montant donné par le bénéficiaire et le montant rendu par l'aide à domicile. Ce document devra être rempli, signé, conservé par l'aide à domicile qui le donnera en même temps que les fiches de présence au service.
    - En aucun cas, l'aide à domicile ne peut effectuer de retraits d'argent pour le bénéficiaire avec une carte bancaire, une carte de retrait ou de crédit avec code. Elle ne peut pas accepter de procuration, elle ne doit rien acheter ou vendre à la personne aidée ni lui emprunter de l'argent.
  - Les courses réalisées avec la personne aidée isolée doivent être prévues dans le plan d'aide et planifiées dans le planning de façon régulière. Le temps de courses doit être compatible avec la durée de l'intervention.
    - En aucun cas, les courses ne peuvent être à la demande ponctuelle de la personne âgée, elles sont intégrées à un accompagnement.

**ATTENTION : la mise en place d'interventions d'aide à la personne doit être exclusivement réservée à cet effet. Si ce n'est pas le cas, l'aide à domicile doit en avvertir le service. Celui-ci en informe le Conseil Départemental et se voit le droit de réajuster le plan d'aide en fonction des besoins réels du bénéficiaire.**

**De même si la famille est systématiquement présente sur les temps d'interventions d'aide à la personne, l'intervenante en informe le service. L'heure d'intervention sera facturée au tarif plein si la famille demande à l'aide à domicile d'interrompre son service.**

### **b) Prestations exclues des fonctions de l'aide à domicile :**

L'aide à domicile ne doit pas (liste non exhaustive) :

- Réaliser de gros travaux de nettoyage (lessivage des murs, entretien des caves, sous-sols, garages et greniers, retournement des matelas,...
- Nettoyer les vitres qui dépassent 2.50 mètres de hauteur, dans tous les cas l'utilisation d'un escabeau (3 marches maximum) est obligatoire.
- Décaper et cirer les parquets, décaper les moquettes, déplacer les meubles lourds.
- Rendre des services à d'autres personnes que le bénéficiaire. En aucun cas, elle ne pourra nettoyer des pièces, laver, repasser, raccommoder du linge pour d'autres occupants du domicile du bénéficiaire tels que les membres de la famille ou les locataires.
- Effectuer des travaux supplémentaires rétribués à son domicile personnel, pour les bénéficiaires en dehors des heures de travail ni pendant ses congés accordés tels que : courses, lavages, raccommodages, travaux de couture.
- Effectuer des heures en chèques emploi service auprès d'un bénéficiaire du service.
- Se présenter au domicile du bénéficiaire en compagnie d'un membre de sa famille ou de toute personne étrangère au service.
- Demander quelque service que ce soit, notamment confier au bénéficiaire la garde d'un enfant ou d'un animal pendant ou en dehors de ses heures de travail.
- Communiquer hors du service les adresses et code d'accès du domicile des bénéficiaires.
- Communiquer ses coordonnées personnelles.
- Effectuer des courses de ravitaillement en dehors du quartier ou de la commune sauf cas exceptionnels et autorisation préalable.
- Recevoir de la personne âgée une quelconque rémunération ou gratification.
- Accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets, les clefs du logement en cas d'absence temporaire ou départ.
- Solliciter un prêt quelconque auprès du bénéficiaire, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.
- Acheter quoi que ce soit appartenant au bénéficiaire.
- Utiliser tout mode de paiement en lieu et place du bénéficiaire (chèque, carte bleue...) sauf espèces pour les courses de proximité.
- Disposer d'une procuration.
- Accepter les termes d'un testament.
- Intervenir à titre professionnel chez un membre de sa famille proche (parents, enfants, beaux parents, frères, sœurs, beaux frères, belles sœurs, oncles, tantes).
- **Dans le cadre de leurs interventions rémunérées par le CIAS, les aides à domicile doivent se consacrer strictement à la réalisation des missions définies dans l'article 9a.**

### **ARTICLE N°10 – Horaires, retards et absences**

Concernant les horaires, l'aide à domicile :

- Obéit aux seules instructions du personnel administratif du CIAS en général de la secrétaire chargée des plannings, de la responsable du service ou de la Directrice en particulier.
- Observe strictement l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications sauf autorisation exceptionnelle du service.

- Prévient sans délai le service de toute circonstance ayant pour effet d'interrompre le service : que ces événements incombent à l'aide à domicile (problème familial, matériel, maladie, accident...) ou au bénéficiaire (refus de recevoir, hospitalisation, accident, maladie subite ou présence de famille au domicile...).

Concernant les retards et absences, l'aide à domicile :

- Justifie tout retard auprès du responsable ou de la directrice du service. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner les observations du supérieur hiérarchique voire une sanction plus importante selon les circonstances de l'espèce.
- Prévient son service sans délai en cas de force majeure (cas imprévisible, extérieur à sa propre volonté). Aucune absence n'est tolérée sauf autorisation expresse ou congé validé.
- Passe une visite médicale à l'embauche puis tous les ans.

### **ARTICLE N°11 – Déplacements**

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

Le périmètre d'intervention correspond aux limites du secteur d'intervention du CIAS.

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

### **ARTICLE N°12 – Utilisation du véhicule personnel**

L'aide à domicile utilisant son véhicule personnel, dans le cadre de sa mission, sera indemnisée pour ses frais de déplacement sur une base déterminée par l'organe délibérant gestionnaire du CIAS. Elle devra souscrire une assurance « déplacement professionnel », et fournir chaque année au service la photocopie de son permis de conduire et l'attestation d'assurance.

A compter de 2017, l'employeur souscrira une assurance risque « déplacement professionnel » auprès de tout organisme d'assurance de son choix.

### **ARTICLE N°13 – Dispositions à observer au domicile du bénéficiaire**

L'aide à domicile :

- Se présente dans une tenue correcte, munie de son badge professionnel et témoigne à la personne âgée bienveillance et compréhension. Elle évite tout ce qui pourrait blesser son amour propre.
- Observe strictement l'obligation de neutralité religieuse, politique et syndicale. Elle fait preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'elle peut détenir de la part des bénéficiaires et est tenue à l'obligation de réserve envers son employeur.
- Respecte l'hygiène et la sécurité du bénéficiaire, à l'interdiction de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son temps d'intervention.
- Travaille avec une blouse de travail propre et peut porter des gants.
- Est sensibilisée à l'utilisation de produits d'entretien les moins nocifs possibles pour la santé et celles des bénéficiaires ; aussi, il est demandé à ces derniers de fournir les produits conseillés par l'aide à domicile.
- Dispose des locaux du bénéficiaire exclusivement pour les activités professionnelles d'aide à domicile. Elle ne doit pas prendre ses repas au domicile du bénéficiaire sauf indication particulière du service pour favoriser la prise de repas du bénéficiaire. Il est interdit, sauf autorisation ou urgence d'utiliser le téléphone à des fins privées, d'emporter des objets ou documents appartenant au bénéficiaire ou de lui en apporter dans un objectif de propagande. Il va de soi que toute dégradation volontaire des biens du bénéficiaire entraînera des sanctions.

- Note sur le cahier de liaison les informations nécessaires à une exercées, en particulier lorsque plusieurs intervenants d'un ou de plusieurs services sont concernés.
- Préviens le médecin traitant ou les secours si elle constate que le bénéficiaire est victime d'un problème de santé ou d'un accident. Elle effectue les gestes de premier secours si elle dispose de la formation le permettant. Dès que la situation le permet, elle avertit le service qui se charge de contacter la famille ou les aidants identifiés.
- Porte immédiatement à la connaissance du service tout accident, même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet lié à la prestation.
- A l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont elle peut être témoin dans l'exercice de ses fonctions. Elle est protégée à ce titre conformément à la législation en vigueur (Art L 313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles, art 226-14 et 434-3 du Code pénal).

Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes). Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique. L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

- Dans le cadre de leurs interventions rémunérées par le CIAS, les aides à domicile doivent se consacrer strictement à la réalisation des missions définies dans l'article 9a.

#### **ARTICLE N°14 – Dispositions concernant le service**

Le service :

- De sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amené à contrôler sur place à TOUS MOMENTS et par TOUS MOYENS le comportement de l'intervenante, sa ponctualité et la qualité du service rendu.
- Donne les suites appropriées à tout acte de maltraitance.
- Est informé en cas de mise en danger de l'intervenante. Il prend toutes les mesures nécessaires à sa sécurité et à sa protection, pouvant aller jusqu'à la suspension de l'intervention. Les faits de violence, de harcèlement, d'attouchements sur l'intervenante entraînent l'arrêt immédiat de la prestation.

#### **ARTICLE N°15 – Dispositions relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile**

Tout manquement constaté aux clauses précédemment énoncées donnera lieu à sanction à la demande du supérieur hiérarchique de l'aide à domicile.

Pour les fonctionnaires stagiaires et titulaires, ces sanctions sont celles de la fonction publique territoriale allant de la simple observation à la révocation pour faute grave.

Pour les agents non titulaires, les sanctions sont énoncées par le décret n°88-145 du 15 février 1988 portant disposition relatives aux agents non titulaires de la fonction publique territoriale, allant de l'avertissement au licenciement sans préavis ni indemnité.

Les aides à domicile titulaires, stagiaires et non titulaires bénéficient selon leur qualité statutaire, des droits et garanties attribués par le statut de la fonction publique territoriale ou par le décret n° 88-145 du 15 février 1988.

**V – DISPOSITIONS FINALES****ARTICLE N°16 – Signature**

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement sous peine de suppression de la prestation servie.

Fait à :

Le

Fait à :

Le

Le bénéficiaire ou son représentant légal (faire figurer le nom, prénom et le lien de parenté)	La Présidente du CIAS Cœur de Savoie
Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé » NOM Prénom	Béatrice SANTAIS Présidente CIAS