

Centre Communal d'Action Sociale de la ville de LONS



Règlement de fonctionnement

Service Autonomie à Domicile

2025-2030

Table des matières

1. Disposition générale.....	4
1.1 L’objet du règlement de fonctionnement.....	
1.2 Les modalités de révision et de communication.....	
1.3 Le cadre déontologique.....	
1.4 Les valeurs.....	
1.5 Les moyens mis en place pour le respect des droits du bénéficiaire	
1.6 Un territoire d’intervention.....	
1.7 Le public.....	
1.8 Les horaires d’ouverture au public.....	
1.9 L’agrément, l’autorisation de fonctionnement et le conventionnement.....	
2. L’organisation du service.....	6
2.1 Les modalités de mise en place.....	
2.2 Les temps d’intervention.....	
2.3 Un contrat.....	
3. Les missions et limites des aides à domicile.....	9
3.1 Les missions.....	
3.2 Les actes interdits à l’aide à domicile.....	
3.3 Les limites du métier d’aide à domicile.....	
4. Droits et obligations du bénéficiaire.....	14
4.1 Avoir un comportement civil	
4.2 Transmettre les informations au service.....	
4.3 Faciliter l’exécution de la prestation	
4.4 Prévenir le service de son absence.....	
4.5 Procéder au règlement des factures	
4.6 Respecter le règlement de fonctionnement et le contrat individuel de prestation.....	
5. La qualité de service.....	18
5.1 Formation et l’encadrement des professionnels.....	
5.2 Suivi des interventions.....	
5.3 Continuité de service.....	
5.4 Adaptabilité du service et partenariat	
5.5 Communication et la circulation des informations.....	
5.6 Appels téléphoniques.....	
5.7 Protection de la santé et de la sécurité des agents.....	
5.8 Assurance en cas de dégradation du matériel.....	
5.9 Prévention de la maltraitance.....	
5.10 Dispositif en cas d’évènement exceptionnel	

6. Les modalités de suspension ou d'arrêt définitif du service24

- 6.1 Interruption ou arrêt définitif à l'initiative du bénéficiaire.....
- 6.2 Interruption du fait du service pour des raisons de force majeure.....
- 6.3 Interruption du fait du service pour des raisons d'absence de personne
- 6.4 Arrêt définitif des prestations à l'initiative du service.....

7. Les annexes.....26

- 7.1 Imprimé de suivi des courses.....
- 7.2 Récépissé Exempleire Bénéficiaire.....
- 7.2 bis Récépissé Exempleire CCAS

1. Dispositions générales

1.1 L'objet du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article L.31.1-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003.

Le règlement est destiné à définir, d'une part, les droits et les obligations de la personne bénéficiaire et, d'autre part, les modalités de fonctionnement du service.

1.2 Les modalités de révision et de communication

Le règlement de fonctionnement a été adopté en Conseil d'Administration du 19 novembre 2025.

Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

Le règlement de fonctionnement est remis, en annexe du livret d'accueil à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal.

L'équipe administrative est à votre disposition pour vous en faciliter la compréhension le cas échéant.

La personne aidée atteste avoir reçu un exemplaire du règlement et s'engage à en respecter les termes.

Le règlement de fonctionnement est remis individuellement à chaque personne qui exerce au sein du service.

Chacune de ces personnes s'engage à en respecter les termes.

1.3 Le cadre déontologique

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (article L-311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles), le Centre communal d'action sociale de Lons garantit à toute personne qu'il prend en charge, l'exercice de ses droits et libertés individuelles.

Aussi, chaque salarié du service autonomie à domicile de Lons, intervenant ou non au domicile des bénéficiaires, quel que soit son niveau de compétence ou de responsabilité, **est soumis au secret professionnel**, est tenu à une **obligation de discrétion professionnelle** pour tous les faits, informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires .

Les dossiers des bénéficiaires ne sont accessibles qu'aux 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) sur les informations concernant les personnes accompagnées, en dehors des nécessités liées à l'accompagnement lui-même.

L'ensemble des actes professionnels doit être conforme à l'esprit de la **Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie** (arrêté du 08/09/2003 pris en application de la loi n°2002-2 du 02 janvier 2002)

1.4 Les valeurs

- Établir une relation de confiance basée sur une écoute attentive dénuée de jugement (empathie), un échange, de la bienveillance et une vigilance au bien être.
- Adopter une attitude de respect de l'autre et de soi, impliquant politesse, réserve et discrétion à tout moment .
- Renforcer la cohésion sociale.

1.5 Les moyens mis en place pour le respect des droits du bénéficiaire

Pour permettre l'exercice de ses droits, le service s'engage à mettre en place, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens listés ci -après:

- remise **du livret d'accueil**
- affichage dans les locaux du service, **de la charte des droits et libertés de la personne accueillie;**
- élaboration et remise **d'un devis et d'un contrat individuel de prestation** (DIPC document individuel de prise en charge),
- mise en place et suivi **d'un registre de réclamations,**
- mise à disposition des personnes bénéficiaires de la **liste départementale des personnes qualifiées susceptibles de les aider à faire valoir leurs droits,** en cas de litige non résolu au sein du service
- élaboration **d'un projet de service,**
- réalisation régulière **d'enquêtes de satisfaction.**

1.6 Un territoire d'intervention

Le service intervient sur le territoire de la commune de Lons.

1.7 Le public

Le service intervient auprès des personnes Lonsoises en perte d'autonomie, qu'elles soient âgées de 60 ans et plus ou en situation de handicap, ou des personnes bénéficiant de soins palliatifs. Le service peut intervenir pour accompagner des situations de dépendances temporaires ou permanentes.

2. L'organisation du service

2.1 Les modalités de mise en place

La demande de prise en charge peut être formulée par:

- * la personne ou sa famille,
- * les professionnels du Conseil Départemental,
- * les professionnels des caisses de retraite, assurance santé, prévoyance,
- * les professionnels du médico-social, de structures de santé,

La demande est recueillie par le service, soit par téléphone ou mail et/ou lors d'un rendez-vous dans les locaux afin de constituer le dossier administratif avec la pièce d'identité du demandeur et la prise en charge.

L'agent d'accueil enregistre la demande qui sera ensuite étudiée en réunion d'équipe au regard de la demande et des compétences professionnelles disponibles et validée par la responsable. Délais de réponse au plus tard sous 10 jours.

Dans l'éventualité où le service n'est pas en capacité de répondre à la demande, elle est inscrite sur liste d'attente, si c'est possible. Autrement, le demandeur est orienté vers d'autres structures partenaires d'aide et d'accompagnement.

De même, l'augmentation du temps d'intervention de l'aide à domicile n'est pas attribuée automatiquement. En effet, une demande préalable doit être adressée au CCAS par écrit. Après étude de la demande, une réponse est apportée dans un délai de 10 jours au plus tard.

Pour bénéficier de l'intervention d'un(e) aide à domicile, le demandeur peut constituer une demande de prise en charge financière.

Selon l'état de dépendance, le dossier pourra être adressé à différentes structures:

1/ Pour les personnes relevant des GIR* 5 et 6: auprès de la **Caisse de retraite** ou **du Conseil Départemental** (si les ressources sont inférieures au plafond de l'aide sociale).

2/ Pour les personnes relevant du GIR* 4, 3: auprès du **Conseil Départemental** pour l'Allocation Personnalisée d'Autonomie A.P.A, en sollicitant son médecin afin qu'il renseigne le certificat médical.

3/ Suite à un accident: auprès de la **Mutuelle**,

4/ Dans le cadre de soins palliatifs: auprès de la **CPAM**,

5/ A la sortie d'hospitalisation: auprès de **l'Assistante sociale de l'hôpital**.

Dès réception de **la notification de décision**, le demandeur doit fournir une copie au service administratif du service maintien à domicile de Lons.

Dans l'éventualité d'un rejet de prise en charge, et sur la base des informations transmises, le service peut réaliser **un devis gratuit sur la base du tarif en vigueur**.

Le service met en place les interventions conformément au plan d'aide élaboré par l'équipe Médico-sociale du Conseil Départemental, pour l'APA et/ou d'autres organismes évaluateurs (Service Autonomie et Solidarités Seniors de l'Agglomération Paloise ex. CLIC). Dans l'éventualité où le demandeur était accompagné par un autre service autonomie à domicile, l'équipe administrative prendra attache auprès de celui-ci en accord avec la personne.

Afin de proposer un accompagnement adapté, **une évaluation individuelle des besoins** est réalisée au domicile du demandeur, avant la mise en place des interventions. Cette visite se déroule en présence de la personne et, si elle le souhaite, de ses proches ou de la personne de confiance. Une information complète est dispensée sur les prestations proposées par le service, accompagnée de documentation.

En parallèle, une évaluation des risques du domicile est effectuée.

Lors de la visite, les habitudes de vie du futur bénéficiaire sont recueillies pour en tenir compte dans le projet d'accompagnement individualisé.

Le projet d'accompagnement individualisé fixe des objectifs en prenant en compte la demande de la personne ainsi que le plan d'aide. Il est co-construit par elle et le cas échéant avec l'appui des aidants ou de la personne de confiance. Il tient compte des capacités de la personne et identifie les points de vigilance, afin d'inscrire l'accompagnement dans une logique de prévention des risques.

Le projet d'accompagnement individualisé est suivi, actualisé et réévalué au moins une fois par an ou à l'occasion d'un changement dans la vie de la personne susceptible de le faire évoluer.

Une **fiche d'intervention** est élaborée afin d'identifier les besoins prioritaires et les particularités de la prise en charge. Elle est actualisée autant que de besoin et est transmise aux aides à domicile.

Selon l'urgence, la visite est réalisée au moment de la mise en place de l'intervention ou rapidement après. Une situation d'urgence est caractérisée dans les cas suivants: sortie d'hospitalisation, de clinique, de maison de repos, indisponibilité soudaine de l'aidant.

Pour les cas d'interventions ponctuelles et/ou sans difficultés particulières, ou de prescriptions particulières, l'évaluation peut être réalisée par téléphone ou dans les locaux du service .

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

Lorsque les besoins d'aide et d'accompagnement sont importants, il est possible de faire intervenir plusieurs agents: leurs interventions coordonnées assurent la continuité de l'aide apportée.

Des remplaçants sont également proposés pendant les périodes de congés, de formation ou d'arrêts maladie des intervenants, selon le choix de la personne accompagnée. Les conditions de remplacement en cas d'absence prévues ou imprévues sont définis ci- après paragraphe 5.3.

2.2 Les temps d'intervention

L'aide à domicile a un temps de travail défini. Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'intervenant. Aucune modification ne peut être effectuée sans l'accord de la responsable qui doit être au préalable contactée.

Le nombre d'interventions par semaine et les horaires sont étudiés d'un commun accord entre le bénéficiaire et la responsable selon les priorités définies de l'intervention (plan d'aide, accord de prise en charge) et les possibilités du service.

L'aide à domicile peut être amené(e) à travailler le dimanche et les jours fériés. Dans le cadre d'intervention du service 7 jours sur 7 et afin de respecter le repos hebdomadaire du personnel, les interventions seront assurées par plusieurs aides à domicile. L'agent ayant travaillé le week-end, sera de repos deux jours, soit le vendredi ou le lundi et un autre jour de la semaine qui suit, et remplacé par un professionnel.

L'aide à domicile doit se trouver à son poste à l'heure fixée par son planning. Cependant, son arrivée peut varier de quelques minutes en fonction du déplacement, entre le bénéficiaire précédent jusqu'au domicile du bénéficiaire suivant.

Il est demandé à l'intervenant et à l'utilisateur d'être particulièrement vigilant dans la gestion du temps et des pointages téléphoniques entrant et sortant (Télégestion). Il est important de veiller à ne pas dépasser le nombre d'heures mensuelles réalisées par l'ensemble des intervenants du CCAS. Tout dépassement dans le cadre de la prise en charge mensuelle sera facturé au tarif plein en vigueur (révisé chaque année).

2.3 Un Contrat individuel de prise en charge

Dès la mise en place ou très rapidement après le début des interventions **un document individuel de prise en charge (DIPC)** est établi entre le bénéficiaire et le CCAS de Lons. Il fixe les objectifs de la prise en charge et les modalités de sa mise en œuvre. Il est signé par les deux parties, après avoir été expliqué clairement au demandeur ou à son représentant. Ce contrat pourra être actualisé régulièrement, toute modification vaudra avenant.

Le SAD s'engage à mettre en place la prestation dévolue dans les meilleurs délais. L'utilisateur ou son représentant est informé par téléphone de la mise en place de la première intervention et de l'identité de l'intervenant.

3. Les missions et limites des aides à domicile

3.1 Les missions

La mission principale du service d'aide à domicile de Lons est de favoriser le maintien à domicile des personnes, en contribuant à simplifier la vie quotidienne, avec pour objectifs:

- Apporter des prestations de services ménagers et des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels de la vie quotidienne.

- Favoriser le maintien de l'autonomie et de l'indépendance des personnes âgées, handicapées ou des personnes éprouvant des difficultés dues à la maladie.

Cela consiste à:

- stimuler la personne dans son environnement quotidien (faire avec, faire faire, aller vers...).
- stimuler les sorties, accompagner si besoin, maintenir ou développer des activités sociales et des liens avec l'entourage.
- protéger et écouter

Le Service ne dispense pas de prestations de soins infirmiers mais assure, dans le respect du droit au libre choix du praticien (article L.1110-8 du CSP), la mise en relation avec d'autres services ou professionnels dispensant des prestations de soins à domicile, comme les infirmiers libéraux ou le futur service autonomie d'aide et soins du territoire.

Par ailleurs, le service a pour projet de signer en 2026 avec le futur service autonomie «aide et soins» du territoire une convention de partenariat afin de faciliter la mise en relation pour les besoins de soins.

Le service enregistrera les données permettant de suivre l'effectivité de la mise en œuvre de cette obligation de mise en relation. Par contre, le service délivre les renseignements, à la demande d'une personne non accompagnée, sur l'offre de soins infirmiers disponible sur le territoire d'intervention du service.

Afin de permettre aux personnes de rester dans leur cadre de vie habituel, de prévenir la perte d'autonomie et de lutter contre l'isolement, le CCAS de Lons met à disposition un service de professionnels qualifiés ou expérimentés, composé d'agents sociaux (auxiliaires de vie, assistant(e)s de vie et aides à domicile) titulaire d'une carte professionnelle du service, d'un agent de prévention de formation initiale aide soignante, d'agents administratifs encadrés par la responsable de service, référente du service.

L'aide à domicile peut selon les besoins de la personne aider à:

* **l'entretien du lieu de vie** : Faire en sorte que le logement reste dans un état de propreté et de confort approprié au maintien à domicile.

Assurer l'entretien des pièces à l'usage personnel du bénéficiaire, le ménage courant: sanitaires, sols, cuisine, chambre, salon, vaisselle, entretien du linge et repassage, petit travaux de raccommodage, réfection du lit, nettoyage des vitres, entretien des plantes d'appartement.

L'aide à domicile ne doit pas réaliser de gros travaux: lessivage des plafonds, des murs, des volets, du véhicule, grosses lessives à la main, décapage de parquets, ramonage, travaux en hauteur sans escabeau adapté, déplacement d'objets lourds, jardinage et débroussaillage, déménagement, travaux de bricolage et de rénovation.

L'aide à domicile ne doit pas effectuer le ménage de pièces inhabitées (sous-sol, cave, grenier, garage, porte de garage, terrasse et escalier extérieur*.....)(* sauf pour les personnes à mobilité réduite).*

La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé. Toutefois si le conjoint bénéficie de l'aide, sauf en cas d'absence du demandeur, l'intervention de l'aide à domicile est alors suspendue.

En aucun cas, l'aide à domicile ne doit procéder au nettoyage des pièces, lavage de la vaisselle et entretien du linge des autres occupants du logement tels que membres de la famille, amis ou co-locataires.

*** les courses et l' accompagnement aux sorties :**

- L'aide à domicile peut réaliser les déplacements soit en transport en commun, soit avec son véhicule personnel sur la commune et hors commune uniquement si un ordre de mission lui a été donné dans les limites fixées par ce dernier.

- Les frais occasionnés par l'agent, pour le transport en commun ou pour le stationnement du véhicule, sont à la charge du bénéficiaire.

- Le temps consacré aux courses est pris **sur le temps d'intervention** de l'agent et non sur son temps personnel.

- Dans un souci d'efficacité, il faut privilégier la proximité des commerces du domicile et regrouper les achats ou démarches sur un même moment.

* les courses ou démarches peuvent être réalisées sur Lons ou les communes limitrophes (Pau, Billère, Lescar) et à titre exceptionnel tout autre lieu de l'agglomération ou hors agglomération à moins de 15 kms de Lons.

- La personne aidée confie la liste des courses et l'argent nécessaire (espèces ou chèque). L'intervenant devra rapporter les tickets de caisse pour justifier des dépenses effectuées. Pour éviter toute contestation, le service met à disposition des aides à domicile un imprimé «suivi des courses » conservé par l'intervenant. **(Fiche en annexe du livret d'accueil)**

* **la préparation, le réchauffage et l'aide à la prise des repas:**

L'aide à domicile peut préparer des repas en veillant au bon équilibre alimentaire, ou en assurant le respect du régime alimentaire si besoin .

Le temps de préparation doit être compatible avec la durée d'intervention.

L'agent peut également vérifier la fraîcheur des aliments, les dates de péremption des denrées, nettoyer le réfrigérateur périodiquement.

Il peut aider et stimuler à la prise des repas, prévenir des troubles alimentaires, stimuler et surveiller la prise hydrique, prévenir de la déshydratation et des fausses routes.

* **l'aide à la prise de médicaments:**

La circulaire n° 99-320 du 04 juin 1999 relative à la distribution des médicaments confirme l'avis du 09 mars 1999 du Conseil d'État qui estimait que la distribution de médicaments et l'aide à la prise correspondait à un acte de la vie courante lorsque le médecin prescripteur l'avait laissé à l'initiative du malade, capable d'accomplir ce geste et lorsque le mode de prise, compte tenu de la nature du médicament ne présente aucune difficulté.

Aussi, dans ce contexte (médicaments prescrits, prise sans difficulté, sans apprentissage particulier), **la distribution peut être assurée par toute personne chargée de l'aide à la vie courante, suffisamment informée des doses et des moments de prise.**

L'aide à domicile ne doit pas préparer les médicaments. Les piluliers sont préparés par la famille ou l'infirmier(e).

* **l'aide aux soins d'hygiène, à l'habillement:**

L'aide à domicile peut aider la personne à faire sa toilette (shampooing, coiffure, toilette visage) qui ne relève pas de la compétence de personnel médical, et aide à l'habillage et au déshabillage.

Son rôle est également d'inciter et de stimuler aux soins d'hygiène.

L'aide à domicile diplômée ou expérimentée peut intervenir auprès d'une personne dépendante pour la toilette, seule ou en complément de l'aide soignant ou infirmier si besoin.

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 (pédicure....) ni apporter de conseils sur les traitements.

* **l'aide aux déplacements: lever, coucher, transferts, marche:**

L'aide à domicile aide aux transferts et aux déplacements de la personne à l'intérieur et à l'extérieur de son logement.

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...).

La poursuite des interventions pourra être conditionnée par:

- l'installation d'aides techniques adaptées,
- l'appréciation par l'agent du risque de chutes,
- la présence dans le service d'agents qualifiés disponibles.

* **la stimulation, l'accompagnement et le maintien du lien social:**

Par l'écoute, les discussions, l'aide à domicile peut également proposer des activités, jeux adaptés au domicile ou faciliter la promenade.

Un accompagnement vers les structures et associations de la commune peut s'organiser.

* **les démarches administratives simples:**

Cette activité ne se situe jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité.

- Prise de rendez-vous,
- Compléter des formulaires, des documents,
- Ouvrir le courrier, lire certains courriers comme l'aide au choix des repas (du portage de repas par exemple),
- Envoyer des courriers en recommandé,
- Aide au classement, rangement de papiers,
- Aide dans le renouvellement de documents (exemple: la carte d'identité).

* **les animaux domestiques de compagnie:**

Participer à l'hygiène et l'alimentation à condition que la personne aidée ou son entourage ne soit pas en capacité de le faire et que la sécurité de l'agent ne soit pas mise en danger.

Pour une meilleure organisation du travail des agents et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler -si nécessaire- les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile de la personne aidée. Toutefois, si le bénéficiaire ne prend pas les dispositions nécessaires, et si l'agent se sent en insécurité et en danger il pourra se retirer du domicile.

Les propriétaires d'animaux s'engagent à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter un éventuel accident. Il est rappelé que la vaccination est obligatoire, qu'en cas de morsure la responsabilité de l'utilisateur est engagée.

3.2 Les actes interdits à l'aide à domicile

- Effectuer des retraits d'argent pour le bénéficiaire avec une carte bancaire, une carte de retrait ou de crédit avec code,
- Acheter ou vendre à la personne aidée un objet, un quelconque bien, mobilier ou immobilier.
- Emprunter au bénéficiaire de l'argent ou quelque objet que ce soit,
- Avoir procuration sur un compte bancaire, d'épargne ou autre du bénéficiaire, gérer l'argent,
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt,

Afin de protéger au mieux, les personnes accompagnées ainsi que les agents, il est recommandé d'isoler autant que possible les objets de valeur dans un endroit fermé et sécurisé.

- Demander ou rendre un service en demandant une contrepartie, utiliser des biens mobiliers ou immobiliers appartenant à l'utilisateur à des fins personnelles,
- Réaliser de gros travaux, travaux de ménage de pièces inhabitées et jardinage,
- Fumer chez le bénéficiaire,
- Passer ou recevoir des communications téléphoniques d'ordre privé pendant l'intervention (sauf urgence),
- Amener un enfant ou toutes autres personnes ou animal sur le lieu de travail,
- Ramener du travail (lessive, repassage, couture..) au domicile personnel,
- Donner ses coordonnées téléphoniques personnelles.

3.3 Les limites du métier d'aide à domicile

Le service doit assurer sa prestation de maintien à domicile, mais il doit être capable de reconnaître les limites de ses capacités d'intervention et alerter les familles et les partenaires médico-sociaux selon:

- L'état de santé de la personne (pathologies très lourdes)
- La mise en danger de la personne: elle ne s'alimente plus, ne s'hydrate plus, ou par la modification du comportement (fugue).
- Les situations très lourdes de fin de vie .
- Le manque de respect envers l'aide à domicile (attitudes, gestes ou propos) par le bénéficiaire ou l'entourage.

- Le développement de troubles du comportement qui mettent en danger l'agent (agressions physiques envers l'aide à domicile par le bénéficiaire).
- Lors de situations exceptionnelles (exemple: lors de très fortes chaleurs, ne pas faire les vitres).
- Le manque de matériel (produits, matériaux, outillage)
- L'agent peut exercer son droit de retrait s'il se sent en danger.

Dans l'éventualité où le service ne pourra plus assurer les prestations, la liste des structures partenaires d'aide à domicile lui sera communiquée.

4. Droits et obligations du bénéficiaire

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagné par le service. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés:

- * le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité physique et mentale.
- * Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son domicile.
- * Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit être 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.
- * Le droit de désigner une personne de confiance, qui pourra accompagner le demandeur dans ses démarches liées à l'état de santé et si un jour, le bénéficiaire est hors d'état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est consultée en priorité pour l'exprimer elle sera le porte parole.(formulaire en annexe du livret)

Le bénéficiaire du service s'engage à:

4.1 Avoir un comportement civil

Le bénéficiaire ou les proches lors de la prestation doivent **avoir un comportement civique 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.

4.2 Transmettre les informations au service

Le bénéficiaire s'engage à communiquer l'ensemble des informations utiles à la constitution et au suivi de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations.

Ces informations doivent être sincères et fiables. Si des informations s'avéraient inexactes, l'acceptation de la demande pourraient être remise en question.

Le bénéficiaire doit communiquer au service à chaque évaluation une copie du plan d'aide APA ou une copie de la prise en charge de sa caisse de retraite ou mutuelle afin de ne pas devoir payer les prestations en plein tarif.

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

4.3 Faciliter l'exécution de la prestation

* **Veiller** à ce que le logement du bénéficiaire présente des **conditions d'hygiène et de sécurité** compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels.

Fournir le matériel adapté à l'évolution de la prise en charge de la personne accompagnée, demandé par le service afin de respecter les conditions de travail des aides à domicile.

Les interventions du service d'aide à domicile ne peuvent débuter ou se poursuivre qu'à partir du moment où ces conditions sont remplies.

Le service laissera un délais de 8 jours maximum pour la mise en place de matériel adapté. Dans l'éventualité où les produits, matériaux et outillage ne seraient pas mis à disposition, le service pourra suspendre l'intervention de l'aide à domicile et ce, afin de garantir les conditions de travail les plus adaptées à la préservation de la santé du professionnel.

*** Permettre l'accès au domicile**

En règle générale, l'aide à domicile ne doit pas se voir confier le double des clés d'accès au logement du bénéficiaire. Cependant, pour faciliter l'accès si celui-ci ne peut se déplacer et pour éviter de confier un trop grand nombre de clés, il conviendra de mettre en place **une boîte à clefs**. Lors de l'installation de la boîte à clefs, le code d'ouverture de la boîte à clefs devra être communiqué au service du CCAS. De même, en cas de changement du code, le nouveau code devra être communiqué au service avant la prochaine intervention de l'aide à domicile.

En cas d'impossibilité de prendre de telles dispositions, le bénéficiaire devra alors se rapprocher du CCAS pour trouver une solution adaptée au fonctionnement du service (remise de clés).

Dés lors que la personne aidée souhaite confier les clés de son domicile aux agents d'intervention, elle engage sa responsabilité personnelle par la signature d'un document de décharge de responsabilité pour le service du CCAS.

*** Permettre l'utilisation du système de télégestion**

Le Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques a opté pour un système de télégestion pour le suivi des heures effectuées dans le cadre des prestations qu'il délivre. Ce dispositif est généralisé à l'ensemble des bénéficiaires du service maintien à domicile du CCAS de Lons. En début et fin de vacation, l'aide à domicile s'identifiera en téléphonant depuis le domicile de l'utilisateur.

En conséquence, le bénéficiaire doit autoriser l'aide à domicile à utiliser le téléphone fixe du domicile ou mobile, pour appeler le numéro vert (communication gratuite) du centre de télégestion chargé d'enregistrer automatiquement les heures d'arrivée et de départ de l'agent.

Ainsi, ce dispositif permettra en fin de mois d'établir la facturation aux usagers et / ou aux financeurs et le calcul du bulletin de salaire de l'agent.

La mise en place du système de télégestion est automatique et ne nécessite aucune démarche ni investissement de la part de l'utilisateur.

*** Être présent à son domicile** pendant les interventions d'aides à domicile.

Le bénéficiaire doit veiller à être présent à l'heure d'arrivée de l'intervenant pour qu'il ne se déplace pas inutilement. En cas d'absence non justifiée (sauf pour hospitalisation d'urgence) ou refus de recevoir l'aide à domicile, les prestations planifiées seront dues au plein tarif en vigueur sans participation de la prise en charge.

*** Mettre à disposition** de l'aide à domicile **le matériel et les produits nécessaires à l'intervention** pour garantir la protection de l'agent et l'efficacité de la prestation:

Des produits d'entretien adaptés aux différents matériaux et surfaces à nettoyer, chiffons, éponges, balai, pelle, aspirateur, balai espagnol ou serpillière et seau, petit escabeau de 3 marches, matériel pour faire les vitres.

Des gants ménagers (pour éviter le contact avec les produits d'entretien dont l'usage répété devient agressif pour la peau et par mesure d'hygiène, contamination d'un domicile à un autre) ainsi que des gants jetables à usage unique doivent être fournis par le bénéficiaire dans le cadre des soins de confort inhérents aux changes de protection.

Pour certains travaux en hauteur: faire les vitres, changer une ampoule électrique, dépoussiérer du mobilier, il est indispensable de mettre à disposition du matériel adapté: **matériel avec manche télescopique ou escabeau 3 marches maximum** .

Le bénéficiaire doit s'assurer que le matériel et les équipements susceptibles d'être utilisés par l'intervenant sont en bon état. Il est interdit à l'agent de se servir d'équipement potentiellement dangereux (appareils électroménagers dont le cordon électrique serait dénudé, prises mal fixées au mur..) lorsque l'agent doit procéder au changement d'une ampoule, il est obligatoire de couper l'arrivée du courant par le

disjoncteur. Pour limiter le risque incendie, il est recommandé de détenir un extincteur au domicile.

Il est indispensable de ne pas faire de mélange de produits et de les conserver dans leur emballage d'origine (en particulier l'eau de javel).

* **Autoriser** la mise en place **d'un cahier de liaison**, fourni par le service ou la famille 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 et assurer ainsi un suivi de qualité.

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

* **Remettre** aux aides à domicile **l'argent nécessaire aux courses**. En aucun cas, l'intervenant ne pourra faire l'avance pour le règlement des achats.

4.4 Prévenir le service de son absence

Le bénéficiaire ou son représentant doit informer le service administratif de son absence, de préférence par mail ou par téléphone et ce, 48 heures avant (sans compter le samedi et dimanche ou jour férié).

Rappel, pour toute absence non signalée au service 48 heures avant, sauf cas de force majeure (hospitalisation en urgence), ou refus de recevoir l'aide à domicile, les prestations planifiées sont dues au plein tarif en vigueur sans participation de la prise en charge.

En cas d'interruption prolongée, le bénéficiaire ou son représentant, s'engage à contacter le service pour établir un nouveau planning et vérifier que les conditions de prise en charge sont valides.

L'aide à domicile ne se rendra sous aucun prétexte au domicile de l'utilisateur absent .

Dans ce cas, le service s'efforce de donner à l'intervenant habituel une vacation chez un autre bénéficiaire.

Si le bénéficiaire ne répond pas lorsque l'intervenant se présente, ce dernier doit chercher à entrer en contact avec le bénéficiaire par téléphone ou avec l'un de ses proches. En cas d'échec dans ces prises de contact, de non réponse, et **en cas de doute**, l'aide à domicile demande **l'intervention des pompiers** afin de vérifier si la personne n'a pas été victime de malaise ou d'une chute et prévient le service ou astreinte en dehors des horaires d'ouverture.

Aussi, il est donc important de prévenir le service si le bénéficiaire s'absente, et de communiquer, systématiquement lors de la mise en place de l'intervention les

coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence, et de signaler la présence de téléalarme.

Le CCAS et le corps des pompiers ne pourront être tenus pour responsables en cas de dégradation de porte, fenêtre ou serrure dans le cadre d'une intervention de ce type.

Les frais matériels de leur intervention seront à la charge de l'utilisateur.

4.5 Procéder au règlement des factures

La facturation des prestations est mensuelle. Le système de télégestion sert de base de calcul à la facturation mensuelle et au contrôle du nombre d'heures effectuées et du nombre d'heures attribuées par les caisses.

Le système de télégestion est désormais en temps réel et calculé au centième.

Les dépassements d'heures n'étant pas autorisés par les caisses, les temps supplémentaires (seconde, minute ou heure) seront facturés au taux plein en vigueur.

Le bénéficiaire est responsable du nombre d'heures effectuées à son domicile par le service.

Le règlement peut s'effectuer par prélèvement automatique bancaire ou postal, ou auprès de la Trésorerie de Lescar, 1 Rue de Alfaz del Pi 64230 Lescar par chèque, chèque emploi service universel préfinancé par les organismes de retraite ou par espèces.

Une attestation sera remise comme justificatif pour la déclaration de revenus (réduction d'Impôts de 50% des frais engagés).

4.6 Respecter le règlement de fonctionnement et le contrat individuel de prestation

Le bénéficiaire doit prendre connaissance du présent règlement de fonctionnement et du contrat individuel de prestation et en respecter les termes.

5. La qualité du service

5.1 Formation et encadrement des professionnels

La responsable ainsi que les agents administratifs recherchent la meilleure adéquation possible entre les besoins des bénéficiaires et les disponibilités et compétences spécifiques des professionnels.

Préalablement à sa première intervention, l'aide à domicile est informé(e) sur le projet et les besoins spécifiques de la personne (remise de la fiche d'intervention).

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

En cas de changements imprévus d'intervenants, le service s'engage à prévenir le bénéficiaire ou la personne référente.

Le service recrute des personnes disposant des compétences et aptitudes requises pour exercer le métier d'aide à domicile.

Le recrutement de personnel diplômé et qualifié est recherché en priorité.

Afin de favoriser l'intégration et la prise de fonction, les aides à domicile nouvellement recruté(e)s sont **présenté(e)s** aux bénéficiaires ou bénéficient de **temps de tutorat** avec l'aide à domicile expérimentée.

L'ensemble des aides à domicile bénéficient de **formations et de soutiens techniques** avec un psychologue, l'agent de prévention afin d'assurer leurs missions avec professionnalisme .

Les aides à domicile participent également à **des réunions de service, de travail et de concertation, à caractère obligatoire**, encadrées par la direction.

Outre les temps d'intervention, les actions de formation, de soutien technique et les diverses réunions sont considérées comme des temps de travail.

Les prestations prévues sont alors remplacées ou décalées.

Chaque agent bénéficie d'un entretien professionnel annuel avec la responsable de service.

Régulièrement le CCAS de Lons accueille des stagiaires afin de favoriser la formation professionnelle.

A ce titre, le service sollicite l'accord du bénéficiaire pour accueillir un stagiaire en formation avec l'aide à domicile. Le stagiaire a vocation à participer aux activités de l'intervenant et est soumis aux mêmes règles et obligation que tout agent.

5.2 Suivi des interventions

Il s'effectue dans le cadre des réunions, des entretiens avec les aides à domicile et lors de visites à domicile réalisées par les agents administratifs, l'agent de prévention ou la responsable.

Le service **évalue** régulièrement et au minimum **une fois par an** pour les personnes les plus dépendantes, la situation du bénéficiaire en y associant le ou les intervenants afin d'apprécier l'évolution des besoins et l'efficacité de l'aide apportée.

Par ailleurs, le service organise au moins une fois par an une **enquête de satisfaction**, qui vise à connaître l'appréciation par la personne accompagnée de la qualité du service rendu et à lui permettre de faire des propositions d'actions.

Si un litige survient entre le bénéficiaire et l'agent, que ce litige vienne de l'une ou de l'autre des parties, les intéressés doivent en faire part à la responsable de service qui aide à trouver une solution.

Ainsi, le service organise le traitement et suivi des « réclamation et plainte » et tient à jour leur historique.(annexe du livret d'accueil-Fiche de réclamation /plainte et procédure)

En cas de litige non résolu au sein du service, la saisine d'une personne qualifiée est possible pour représenter les droits de l'utilisateur.(annexe du livret d'accueil)

S'il s'agit d'un litige lié à la mise en œuvre des stipulations du DIPC, la personne accompagnée peut faire appel au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont mentionnées dans le livret d'accueil

5.3 Continuité de service

En cas d'absence de l'intervenant, le service met tout en œuvre pour proposer au bénéficiaire un autre intervenant. 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 (repas, toilette, habillage, transferts, déplacements).

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 accord avec le bénéficiaire.

Des remplaçants sont également proposés pendant les périodes de congés (*imprimé de congés de l'agent et de demande de remplacement à signer par le bénéficiaire*), de formation ou arrêts maladie des intervenants.

5.4 Adaptabilité du service et partenariat

Le service adapte le planning des interventions (horaires, fréquence, contenu) en fonction de l'évolution des besoins de l'utilisateur.

Par contre, **le bénéficiaire doit s'adresser au service administratif** pour toute demande de modification de planning. **Il ne doit pas passer par l'aide à domicile.**

Le service travaille en **partenariat avec les autres structures d'aide et de soins** à domicile. Dans l'éventualité où le service ne peut répondre correctement à la demande d'intervention, il est remis au demandeur la liste des structures partenaires.

5.5 Communication et la circulation des informations

Les informations recueillies pour la constitution du dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au service d'aide à domicile. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 dernièrement modifiée en 2018

(application du Règlement général sur la protection des données RGPD), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant par écrit au Président du CCAS de Lons, 13 rue de la Mairie à Lons. De plus, l'utilisateur (sauf refus écrit de sa part) autorise le CCAS de Lons à partager ces informations avec les personnels relevant du domaine social et ou médico-social.

En cas de non respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement aussi bien de la part de la personne aidée que du service, des sanctions peuvent être prises:

l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles énonce que toute personne prise en charge par un établissement au service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée, qu'elle choisit sur une liste conjointement établie par le préfet et le président du Conseil départemental.

5.6 Appels téléphoniques

Pour des raisons de service, le personnel administratif du service autonomie à domicile peut être amené à contacter l'utilisateur pendant l'intervention de l'aide à domicile, pour lui communiquer des informations urgentes, ou directement sur son portable professionnel.

Dans un souci de respect de la vie privée des agents, il n'est pas permis de les contacter sur leur portable personnel ou à leur domicile. Le service administratif reste à la disposition des personnes aidées et / ou de leurs représentants, pour toutes demandes relatives aux interventions sur les plages horaires d'ouverture.

En cas d'urgence, liée aux interventions en dehors des horaires d'ouverture, les week-end et jours fériés la direction du service est joignable au 06 76 48 24 63 ou un élu d'astreinte de la commune 06.77.02.08.96.

Le personnel d'astreinte du CCAS prend connaissance des messages, et peut se mettre en relation téléphonique avec les intervenants ou les usagers et /ou leurs proches uniquement en cas d'urgence liée au maintien de la prestation, ne pouvant attendre l'ouverture des bureaux le lundi, ou lendemain du jour férié.

5.7 Protection de la santé et de la sécurité des agents

Comme tout employeur, le CCAS de Lons se doit de protéger la santé de ses agents.

Il leur fournit des équipements de protection individuelle tels que blouses, sabots, lunettes et gants de ménage par mesure d'hygiène au cas où il n'y en aurait plus sur le domicile. Mais il est rappelé que le bénéficiaire doit fournir le matériel nécessaire.

Dans le cadre de la prévention des risques liés au **tabagisme passif**, le décret du 15 novembre 2006 a fixé les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux à usage collectif.

Afin d'élargir la prévention au domicile durant l'intervention du personnel, le service demande à la personne et à son entourage de prendre les précautions vis à vis des intervenants (ne pas fumer en présence, aérer les pièces enfumées).

En cas de non respect de cette consigne, le personnel pourra exercer son droit de retrait. Si la situation ne trouve pas d'issue favorable le service se réserve le droit de suspendre les interventions jusqu'à résolution de la situation.

Les différents professionnels du service, aides à domicile ou agent de prévention lors des prestations, des évaluations, des diagnostics ou dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'accompagnement individualisé peuvent préconiser à la personne accompagnée ou à son représentant légal la mise en place de matériel, outillage adaptés à la prise en charge (lève personne, lit médicalisé, chaise percée ou protections ou le retrait de certains objets (tapis ...) afin de respecter les conditions de travail des agents et ce, de manière à préserver leur intégrité.

Le service laisse un délais de 8 jours pour la mise en place du matériel nécessaire.

Dans l'éventualité où la mise en œuvre ne serait pas respectée, le service se réserve le droit de ne plus intervenir tant que les conditions matérielles ne sont pas remplies.

Par ailleurs, les agents sont formés aux gestes et postures recommandés.

En collaboration avec le service Ressources Humaines de la collectivité et le référent hygiène et sécurité au travail, le service a élaboré son Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Pour rappel, l'agent qui se trouve dans une situation de travail présentant un danger grave et imminent doit alerter immédiatement la responsable de service et peut exercer son droit de retrait.

Information concernant la vidéosurveillance:

Lorsque le domicile devient un lieu de travail, l'installation d'un système de surveillance est soumise à une réglementation précise:

- Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour surveiller l'activité des salarié(e)s;
- Le service doit être informé de l'installation des caméras et de leur emplacement. Il doit également savoir qui pourra visionner les images;
- La conservation des images ne doit pas dépasser un mois, sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple).

Le personnel du service est en droit de masquer ou de neutraliser le système pendant son intervention.

Si le dispositif installé ne respecte pas ces règles, le service se réserve le droit de suspendre l'intervention.

5.8 Assurance en cas de dégradation du matériel

Pour la responsabilité civile et les risques annexes, le CCAS de la ville de Lons et ses agents bénéficient de l'assurance contractée par le CCAS. Lors de sinistre, un rapport

circonstancié devra être établi entre les deux parties et transmis à l'assureur via le CCAS/ service juridique de la Mairie, dans un délai de 48 heures.

De la même manière, les intervenants ne peuvent être tenues pour responsables des dysfonctionnements, pannes ou dégradations survenu(e)s sur le matériel, les éléments d'habitation et d'électroménager, lors d'une utilisation normale.

Pour les petits accidents survenant chez les usagers, tels que: objets brisés, appareils cassés, il est demandé de faire sur place une déclaration très simple comportant la nature, la date, l'heure et les circonstances, les signatures de l'utilisateur et de l'aide à domicile. Cette déclaration est à déposer dans les 48 heures au CCAS, (sauf samedi et dimanche) joint à la facture acquittée pour transmission à l'assurance responsabilité civile du CCAS couvrant les dommages, via le service juridique de la Mairie de Lons.

5.9 Prévention de la maltraitance: repérage, signalement et traitement des situations de maltraitance

Tout acte de violence sur une personne qu'il soit le fait d'un membre du personnel d'intervention ou d'un proche est passible de condamnations pénales. Ces actes constatés peuvent entraîner des enquêtes de la part des services de police ou de l'autorité judiciaire.

Le service 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 CCAS, en tant que référent maltraitance 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 sont sensibilisés à la prévention de la maltraitance, et ils ont l'obligation de dénoncer et rapporter les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions selon la procédure interne établie.(annexe du livret d'accueil, fiche de signalement et procédure pour toute personne).

Ils font également remonter les dysfonctionnements, les événements importants et les situations de conflit concernant la personne accompagnée.

Ils sont alors protégés 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).

Dans le cas de dysfonctionnement ou d'évènement graves le service donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance dont il pourrait avoir connaissance.

Toute personne ayant connaissance de faits de maltraitance peut appeler:

ALMA 64 : 05 59 02 47 84 permanence téléphonique mardi de 9h à 12h

alma-64@orange.fr

ALMA National: 3977 service gratuit + prix d'appel.

Plaquette ALMA **cf annexe 7.5**

5.10 Mesures en cas d'urgence ou événement exceptionnel (canicule ..)

En cas d'urgence médicale ou d'urgence vitale, le service ne se substitue pas au service de secours mais les contactera: services de secours (15,18,ou112).

En cas d'urgence ou d'obligation médicale, le service pourra être amené à transmettre des informations concernant la personne accompagnée.

Le cas échéant le service s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, la personne référente, la famille ou l'entourage selon le choix fait par la personne en début de prise en charge.

Pour faire face aux situations exceptionnelles comme la canicule, le service dispose de protocoles. Une information est diffusée à tous les intervenants précisant la conduite à tenir. Les personnes fragiles et isolées peuvent se faire connaître auprès du CCAS, afin de s'inscrire dans le registre «Plan Canicule».

6. Les modalités de suspension ou d'arrêt définitif du service

6.1 Interruption ou arrêt définitif à l'initiative du bénéficiaire

La personne peut à tout moment mettre fin à la prestation sans en avoir à se justifier, sans pénalités financières, mais pour des raisons d'organisation, tout arrêt de prestations, temporaire ou définitif, (hospitalisation, entrée en structure, déménagement, décès) **doit être signalé** sans délai au service **par téléphone pour les hospitalisations, décès et par courrier ou mail pour les autres situations** en respectant un délai minimum de 48 heures.(sans compter samedi et dimanche).

La reprise des prestations s'effectuera à la date convenue, en fonction des possibilités du service et pourra ne pas être identique à celles effectuées avant l'interruption.

6.2 Interruption du fait du service pour des raisons de force majeure

Lorsque la prestation est interrompue en raison de circonstances extérieures au service (intempérie, grève, dégradation transitoire de locaux/matériel...etc), la reprise des prestations s'effectuera dès la situation régularisée.

Les prestations habituelles qui n'auront pas pu être effectuées ne seront pas facturées.

6.3 Interruption du fait du service pour des raisons d'absence de personnels

En cas d'absence de l'intervenant, absence connue par le service administratif durant les heures d'ouverture, ce dernier contacte le bénéficiaire pour l'avertir et voir ensemble les modalités de remplacement.

En cas d'absence de l'intervenant en dehors des horaires d'ouverture, ce dernier doit prévenir le bénéficiaire (sauf en cas d'hospitalisation ou d'accident grave) et la direction. Dans ces deux cas, la direction prend contact avec le bénéficiaire.

Le service administratif ou la direction se rapproche de l'utilisateur afin de procéder au remplacement. Celui-ci ne s'effectuera obligatoirement pas aux mêmes horaires et/ou aux mêmes jours (en fonction de la prestation) mais selon la disponibilité des agents remplaçants.

6.4 Arrêt définitif des prestations à l'initiative du service

Le service pourra décider de **mettre fin définitivement aux prestations** dans les cas suivants:

- en cas de violences verbales ou physiques du bénéficiaire envers un agent, ou des comportements non civils (gestes ou discours déplacés) ou ayant pour effet de dénigrer ou remettre en cause systématiquement les compétences du ou des agents.
- en cas de non respect avéré des termes du présent règlement de fonctionnement.
- en cas de rupture du lien de confiance entre le service et le bénéficiaire ou son représentant légal, ses proches.
- en cas de discrimination sexiste, raciale ou religieuse du bénéficiaire, ou son représentant légal, ses proches envers l'ensemble des agents du service.
- en cas de non paiement ou de retard de paiement injustifiés des prestations.



7. Les annexes

Annexe 7.1 : Imprimé de suivi des courses



Imprimé de suivi des courses

Agent :

Bénéficiaire :

<u>Date</u>	Nom du commerce	Mode de paiement (espèce/chèque) <i>Entourer</i>	Somme remise	Somme restituée	Ticket (Oui/Non) <i>Entourer</i>	Signature bénéficiaire	Signature agent

P.1



En-tête (Style par défaut) +

<u>Date</u>	Nom du commerce	Mode de paiement (espèce/ chèque) <i>Entourer</i>	Somme remise	Somme restituée	Ticket (Oui/Non) <i>Entourer</i>	Signature bénéficiaire	Signature agent	<u>Date</u>	Nom du commerce

P2

Annexe 7.2: Récépissé

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LONS

RÉCÉPISSÉ EXEMPLAIRE BÉNÉFICIAIRE

Je soussigné (e), Madame, Monsieur

Demeurant à:

.....

Certifie avoir reçu le règlement de fonctionnement ainsi que le document concernant les tarifs en vigueur des services à la personne et atteste avoir pris connaissance du Livret d'Accueil du service autonomie à domicile du Centre Communal d'Action sociale de LONS et en accepter les termes.

Fait à leSignature

Annexe 7.2 bis : Récépissé

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LONS

RÉCEPISSÉ EXEMPLAIRE CCAS

Je soussigné (e), Madame, Monsieur

Demeurant à:

.....

Certifie avoir reçu le règlement de fonctionnement ainsi que le document concernant les tarifs en vigueur des services à la personne et atteste avoir pris connaissance du Livret d'Accueil du service autonomie à domicile du Centre Communal d'Action sociale de LONS et en accepter les termes.

Fait à leSignature