

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

PRÉAMBULE

Cadre légal

Conformément aux dispositions de la loi 2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et le décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003, ce règlement présente les modalités d'organisation et de fonctionnement du service ainsi que les droits, les obligations et devoirs des personnes aidées. Il sera mis en œuvre dans le respect de la «Charte des droits et libertés de la personne accueillie» et s'adresse ici aux bénéficiaires du Service autonomie à Domicile (ci-dessous dénommé le SAD ou le service).

Le règlement de fonctionnement doit permettre de définir les obligations des usagers, nécessaires au respect des règles essentielles de l'accompagnement social et médico-social dans les lieux où s'exercent les activités au service de l'usager. Le dispositif légal prévoit d'associer les bénéficiaires des prestations au fonctionnement de la structure par la mise en place de toute forme de participation des usagers.

La structure s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'elle met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible pour chacun des usagers.

Fondement associatif

Soli'Service Château Silhol, entité de Solidarités Services, gestionnaire du SAD est un organisme à but non lucratif, autorisé par le Conseil départemental du Gard et habilité à l'aide sociale. L'association mène cette action en s'appuyant sur un Conseil d'administration composé de bénévoles et des salariés qui sont les interlocuteurs habituels des usagers :

- Les aides à domicile, intervenants à domicile ou accompagnants éducatif et sociaux sont auprès des bénéficiaires pour les accompagner au quotidien
- Le service administratif ou équipe support composé de responsables de secteur, assistants et direction qui met en place les plans d'aide, organise, coordonne et si nécessaire fait évoluer les plans d'aide en concertation avec les personnes accompagnées ou les familles

Le contenu de ce règlement a fait l'objet d'une concertation avec les usagers et les salariés de l'association notamment dans le cadre de l'espace d'expression du service. Il a été validé par le Conseil d'administration de l'association le 25/09/2025.

Diffusion et révision

Ce règlement est intégré au livret d'accueil des usagers du service. Il est affiché dans les locaux afin d'être porté à la connaissance du personnel. Il a été transmis au Conseil départemental du Gard, autorité de tarification et de contrôle compétente. Il est révisable aussi souvent que nécessaire et en tout état de cause tous les 5 ans.

I. DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS.

I.I Respect de l'intimité

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations (cf. Charte des droits et libertés de la personne accueillie annexée au Livret d'accueil).

L'intimité au domicile

Les intervenants s'engagent à :

- Avoir à l'esprit que les interventions se réalisent au domicile sur le lieu de vie privé de la personne,
- Prévenir de son arrivée en frappant à la porte sauf demande particulière de la personne,
- Prévenir de son action et s'assurer que l'on est autorisé à accéder aux pièces, ouvrir les placards...

L'intimité dans la communication et la relation

- Tenir des propos respectueux et corrects (ton, attitude),
- Éviter de s'immiscer dans la vie privée par un questionnement abusif,
- Respecter l'identité des personnes en les appelant par leur nom et en les vouvoyant,
- Échanger dans un lieu approprié (par exemple dans la chambre et non dans le salon s'il y a présence d'un tiers),
- Savoir être à la fois discret dans l'environnement de la personne et savoir interpréter un changement qui peut être significatif.

L'intimité dans la pudeur du corps

- Respecter la pudeur et l'intimité corporelle en couvrant les personnes dans les lits, lors des aides à la toilette...
- Fermer les portes pour préserver l'intimité

L'intervenant est tenu à la discréction. Il ne doit, en particulier, jamais rapporter ce qu'il a pu faire, voir ou entendre chez un autre usager. Il évitera aussi d'exposer aux personnes ses éventuels problèmes personnels.

I.II Confidentialité des données personnelles

La confidentialité des informations qui concernent les usagers est assurée. L'ensemble des professionnels s'engage dans le cadre de ses missions à respecter cette confidentialité. La mise en œuvre d'un accompagnement suppose un partage d'informations entre les professionnels directement impliqués dans l'accompagnement d'un même usager (prise de décision, continuité de l'accompagnement - décret n° 2007-960 du 15 mai 2007). Cet échange d'information doit être nécessaire et pertinent au regard des objectifs fixés, du rôle et du statut du professionnel concerné. Le bénéficiaire peut manifester son désaccord.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel (Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD), le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse du SAAD en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité.

Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

I.III Relations avec la famille et les proches

L'implication de l'entourage intervient dans la réussite d'un maintien à domicile de qualité. Pendant toute la durée de la prise en charge, l'information et la communication entre l'entourage et le SAD, dans le respect de la volonté de l'usager, doivent s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Dans le but de préserver les habitudes de vie et l'environnement social de la personne aidée, il est important qu'elle désigne un référent choisi parmi les membres de sa famille, ou, en cas d'éloignement de celle-ci, parmi ses relations très proches. La mission de ce représentant est de garantir, autant que possible, le respect des souhaits de la personne sans jamais se substituer au curateur ou au tuteur éventuellement désigné dans le cadre d'une mesure de protection. Le référent sert de lien privilégié avec le service, il est contacté dès lors que la personne aidée est dans l'incapacité de réaliser elle-même une démarche, ou lorsqu'elle souhaite l'avis d'un tiers pour toute décision la concernant.

La personne peut désigner par écrit une personne de confiance (art L 1111-6 du code de la santé publique). La personne de confiance sera consultée au cas où l'usager ne peut exprimer sa volonté et recevoir toute l'information médicale nécessaire. La désignation est révocable à tout moment.

Le formulaire de désignation de la personne de confiance figure dans le livret d'accueil.

Le décret n°2006-119 du 6 février 2006 relatif aux directives anticipées prévoit que toute personne majeure a la possibilité de rédiger l'expression de sa volonté libre et éclairée par des directives anticipées. Les directives anticipées sont valables pour une durée de trois ans. Elles sont modifiables et révocables librement à tout moment. Elles doivent être facilement accessibles pour le médecin qui devra en tenir compte.

I.IV Libertés fondamentales et droit d'expression,

Le Code de la santé publique stipule que chaque usager prend pour lui-même les décisions concernant sa santé. Lorsque sa décision (y compris son refus) est éclairée et régulièrement renouvelée, elle doit être respectée. Le service met en œuvre les éléments nécessaires au respect de cette décision. Seules des circonstances exceptionnelles telles que l'assistance à personne en danger vital immédiat et l'urgence médicale, appréciées par un médecin, peuvent faire envisager une autre attitude.

L'usager a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'expriment dans le respect réciproque des personnels de la structure, des autres intervenants, de leurs proches.

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- Respect de la dignité et de l'intégrité
- Respect de la vie privée, des biens et du lieu de vie
- Respect de son intimité
- Respect de sa sécurité
- Liberté d'opinion
- Liberté de culte
- Droit à l'information
- Liberté de circulation

Le service recueille l'avis des usagers et leurs proches sur le fonctionnement, leur accompagnement et leurs propositions d'amélioration :

- Par les enquêtes de satisfaction : Elles sont annuelles et formalisées par un document relatif au suivi de la qualité du service rendu. Elles tiennent compte de vos suggestions et éventuelles réclamations, nous permettant ainsi d'améliorer nos pratiques professionnelles et nos relations conformément à vos besoins.
- Dans le cadre de réévaluations annuelles au domicile pour les personnes en perte d'autonomie, éventuellement par téléphone pour les personnes non dépendantes
- Au sein d'un espace d'expression comprenant des usagers, des familles, des salariés et des administrateurs de l'association réuni 2 fois par an
- En analysant les réclamations reçues.

Les usagers et les proches peuvent adhérer à l'association en réglant la cotisation ; ils peuvent aussi postuler comme administrateurs de l'association.

En cas de demande d'adaptation de la prestation ou de réclamation, le bénéficiaire doit en premier lieu contacter le service soit par téléphone, mail ou courrier.

Si le bénéficiaire n'obtient pas de réponse satisfaisante à sa demande, il peut poser une réclamation écrite à laquelle il obtiendra une réponse écrite. Le service tient un registre des réclamations.

I.V litiges et recours

En cas de litige non résolu avec le service, et ce uniquement après une démarche de réclamation écrite, le bénéficiaire ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

- Faire appel à la représentante des usagers, Madame Hélène VOLLAIRE qui peut être saisi par courrier adressé à l'association à son attention avec la mention « CONFIDENTIEL ».
- Faire appel à un médiateur de la consommation : Le médiateur peut être saisi par courrier, téléphone ou via la plateforme www.mediationconso-ame.com. Les coordonnées du médiateur de la consommation sont les suivantes : Association des Médiateurs Européens, AME Conso, 11, place Dauphine 75001 Paris.
- Prendre contact avec la personne qualifiée choisie par le président du Conseil départemental du Gard et le préfet en prenant contact avec l'Agence régionale de santé, DD30, 6 rue du Mail 30009 NIMES ars-oc-dd30-crms@ars.sante.fr

II. LA PRISE EN CHARGE

II.I Accueil

Une évaluation préalable à domicile est systématiquement effectuée (sauf pour les courtes prises en charge adressées par des mutuelles), afin de connaître votre environnement, votre logement, vos liens familiaux, vos référents médicaux, la desserte de votre zone géographique, et répondre au plus juste à votre demande.

L'accueil est subordonnée à :

- La constitution d'un dossier administratif pour laquelle les documents suivants sont indispensables :
 - ▶ Photocopie de votre carte d'identité en cours de validité
 - ▶ Nom et coordonnées du ou des membres de la famille et du médecin traitant à contacter pour toutes informations concernant la personne bénéficiaire (personnes dépendantes)
- La signature du devis communiqué
- La signature d'un contrat de prestation dont les modalités pourront être maintenues ou modifiées lors des renouvellements successifs
- La remise d'un livret d'accueil
- L'acceptation de la part du bénéficiaire du présent règlement de fonctionnement

À défaut, l'accompagnement pourra ne pas débuter ou sera interrompu.

II.II Suivi et évolution

Sur la base du projet de service et de l'engagement qualité, la personne accueillie bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge. Cela se traduit par un accompagnement évolutif adapté à chaque situation. Celui-ci est mis en place avec le bénéficiaire, sa famille, le service administratif du SAAD, les aides à domicile, son médecin traitant et le service prescripteur en cas de prise en charge financière.

La personne bénéficiaire et son représentant sont associés aux actions développées en sa direction en vue d'améliorer la qualité de sa prise en charge.

Au moins une fois par an et aussi souvent que nécessaire une réévaluation de l'accompagnement est fait par le service administratif du SAAD. Il permet une appréciation des effets de l'accompagnement, de son adaptation à la situation et éventuellement une modification en mobilisant de nouvelles aides ou de nouvelles compétences. Un projet d'accompagnement personnalisé se construit ainsi avec la personne et son entourage.

Un cahier de liaison est mis en place au domicile permettant aux intervenants de communiquer et le suivi des actes effectués lors des prestations.

II.III Contenu des interventions

Sauf pour les clients directs sans prise en charge, le cadre de notre intervention est fixé par le financeur, le plus souvent le Conseil départemental. Nous intervenons strictement selon cette prescription qui fixe les tâches à accomplir et la répartition des heures entre ces tâches.

Les aides à domicile ont pour vocation d'accompagner la personne dans ses activités quotidiennes afin de maintenir leurs capacités et prévenir la perte d'autonomie. Ce ne sont pas des « femmes/hommes de ménage » qui font à la place du bénéficiaire mais des professionnels qui évaluent les capacités du bénéficiaire et le suppléent en cas de perte d'autonomie.

Le financement des interventions du SAD se limitant au seul bénéficiaire, les aides à domicile ne peuvent pas intervenir en son absence et encore moins dans un logement sans aucune présence (sauf dans le cas des clients directs sans prise en charge).

L'Entretien du logement

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

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes : réfection du lit, balayage et lavage des sols, dé poussiérage, entretien de la cuisine et des sanitaires et lavage des vitres.

L'objet de notre intervention est le maintien à domicile. Un entretien approfondi ou une remise en état d'un logement insalubre doit être réalisé par une entreprise de nettoyage spécialisé. La présence de nuisibles ou de parasites peut entraîner la cessation des interventions, notamment si l'usager ne prend pas les mesures nécessaires à leur éradication.

Il est impératif que l'aide à domicile, le bénéficiaire et sa famille se conforment au cadre d'intervention et que toute demande hors cadre fasse l'objet d'une communication avec les services administratifs du SAAD afin de prendre les mesures qui s'imposent.

L'Entretien du linge

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

- le lavage des vêtements et des draps,
- le repassage,

Le lavage du linge s'effectue au domicile du bénéficiaire si ce dernier possède une machine à laver le linge, mais en aucun cas au domicile de l'aide à domicile.

La réalisation des courses

Les courses alimentaires s'effectuent dans les commerces les plus proches du domicile du bénéficiaire. Dans le cas de bénéficiaires isolés socialement, l'aide à domicile peut réaliser des achats autres qu'alimentaires.

Il est interdit à l'aide à domicile d'utiliser pour ce faire le véhicule personnel du bénéficiaire sauf exception validée par le service administratif du SAAD. L'aide à domicile utilise sa voiture pour transporter le bénéficiaire, le service s'assurant au préalable que chaque salarié a souscrit une assurance automobile adaptée et dispose du permis de conduire. Le service contrôle régulièrement la validité de ces documents.

Lorsque le bénéficiaire ne peut plus se déplacer pour réaliser ses courses avec l'aide à domicile,

Ce dernier fera seul les courses sur la base d'une liste établie conjointement avec le bénéficiaire. Il doit rapporter la note du fournisseur au bénéficiaire, celui-ci étant invité à la vérifier.

Afin de sécuriser le paiement des achats effectués sans le bénéficiaire, le SAAD privilégie l'usage d'argent liquide.

L'utilisation de chèques en blanc est déconseillée. En cas de nécessité d'utilisation d'un chèque, le bénéficiaire devra inscrire l'ordre du chèque avant de le donner à l'aide à domicile ainsi que sa carte d'identité. L'utilisation de cartes de crédit est formellement interdite. L'aide à domicile n'avancera pas l'argent pour ces achats.

Toute incitation à déroger à ces principes présente des risques dont le bénéficiaire serait responsable.

Le service facturera au bénéficiaire les frais de déplacements de l'aide à domicile à hauteur 0,40 € du kilomètre parcouru (ce tarif pouvant évoluer).

Le personnel ne peut effectuer en lieux et places des retraits d'argent pour la personne aidée, ni récupérer une procuration, carte et code bancaire ou chéquier.

La préparation des repas

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

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

L'aide à domicile s'emploie autant que possible à laisser une autonomie au bénéficiaire dans le choix et la préparation des repas.

Prestation d'auxiliaire de vie

- Aider à la toilette lorsque celle-ci est assimilée à un acte de la vie quotidienne et n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale de soins infirmiers. L'auxiliaire de vie peut avoir à suppléer le personnel soignant et assurer ponctuellement si nécessaire un change des protections hygiéniques
- Aider une personne dépendante (par exemple confinée dans un lit ou un fauteuil), aux transferts et déplacements, en complément de l'infirmier ou de l'aide-soignant
- Aider la personne à s'habiller, se coiffer, se maquiller, aller aux toilettes
- Faire le lit, vider le seau hygiénique, ranger la chambre et changer éventuellement les draps
- Aider la personne à se lever, s'asseoir, se coucher, se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur,
- Aider la personne à la prise des repas

Prestation de garde de jour, accompagnement et stimulation

La prestation de garde de jour a pour fonction d'assurer une présence auprès de la personne, d'être à son écoute et de veiller sur elle.

L'aide à domicile peut dans ce cadre :

- Assurer l'animation (musique, lecture, promenade, jeux, etc.) dans le respect du choix et des goûts du bénéficiaire
- Surveiller la personne
- Veiller à satisfaire les besoins de la personne (boire, manger, présence, conversation, sorties et promenades etc.)

Aide à la prise des médicaments

La prise des médicaments est un acte assuré par les soignants. L'aide à domicile peut aider à la prise des médicaments :

- Sur la base d'une prescription médicale communiquée au service administratif du SAD
- Pour une administration simple
- Dans le cadre d'un protocole de soin signé avec des infirmiers ou un pharmacien qui préparent des piluliers

Une convention sera nécessairement signée avec la personne ou ses proches.

Contentions

Les aides à domicile peuvent intervenir dans la pose de dispositifs de contention ou leur levée (barrières de lit...). L'usager doit produire une prescription médicale renouvelée au minimum tous les 6 mois et fixer les conditions de notre intervention dans le cadre d'une convention.

II.IV Les tâches exclues

Dans un souci de qualité de service et de prévention des risques professionnels, l'intervention de l'aide à domicile fait l'objet d'un cadre d'intervention.

Il ne peut en aucun cas être demandé aux aides à domicile d'effectuer des travaux lourds (nettoyage des caves, jardinage, bricolage, fendre du bois, etc.), des actes de soin dévolus au personnel soignant (toilette complète, pose de bas de contention, taille des ongles...) ou des travaux présentant un risque pour sa santé (travaux électriques, travail en hauteur, etc.).

Nous n'avons ni les compétences, ni le matériel pour éradiquer les nuisibles (rongeurs, insectes...). Cela ne constitue pas l'entretien courant du logement que nous réalisons chez certains bénéficiaires.

Ainsi, nous interrompons les interventions dans les domiciles où seraient détectés des nuisibles dans l'attente que les usagers prennent les mesures nécessaires. Nous ne pourrons reprendre que dans un logement débarrassé de la vermine, nettoyé des animaux morts et sur présentation d'un certificat d'une entreprise compétente attestant de son intervention.

Une fiche du livret d'accueil présente également ces tâches exclues.

L'aide à domicile ne doit pas, notamment :

- Intervenir chez le bénéficiaire en dehors des heures de prestation
- Cirer le parquet, au regard des risques de chute pour le bénéficiaire
- Posséder une procuration, faire des dépôts (pour le bénéficiaire qui n'est plus en capacité de gérer ses biens, il existe des mesures juridiques de protection, curatelle ou tutelle)
- Assurer les démarches administratives relevant de professionnels spécifiques (travailleurs sociaux, notaires, etc.)
- Demander au bénéficiaire quelque service que ce soit (garde d'enfants, etc.)
- Recevoir de la part du bénéficiaire une gratification de quelque nature que ce soit, aucune transaction financière ne devra avoir lieu entre l'intervenant et l'usager de la prestation, aucun don ne devra être accepté par l'un ou l'autre
- Faire usage pour son compte personnel du téléphone, ordinateur du bénéficiaire ou de tout autre moyen de communication, sauf cas exceptionnel
- Faire usage du tabac, de l'alcool ou de produits illicites durant ses heures de travail, prestations comprises
- Toute autre action qui est contraire au cadre d'intervention d'un aide à domicile

L'aide à domicile n'intervient pas auprès de personnes avec lesquelles il a un lien de parenté.

II.V La démarche qualité

Conformément au cadre de la certification AFNOR NF Services aux personnes, le SAD s'engage dans une démarche qualité, indispensable au bon fonctionnement du service. Cette démarche est soutenue par divers documents composant le système qualité (projet de service, plan d'amélioration continue de la qualité, manuel qualité, rapport d'activité annuel, protocoles et procédures) dont découlent notre approche du métier ainsi que le plan de formation qui permet au salariés de progresser dans leurs compétences.

Les aides à domicile doivent signaler à leur responsable de secteur tout dysfonctionnement lié à la prestation afin que le service mène une réflexion sur l'évolution des procédures ou gère l'événement.

Le SAD est engagé dans une démarche d'auto-évaluation permanente de la qualité des prestations qu'il délivre. Un recueil de la satisfaction et des observations des usagers ainsi que de leurs proches est effectué au moins une fois par an, grâce à un questionnaire de satisfaction. Cette enquête de satisfaction est présentée de manière annuelle au Conseil d'Administration et les résultats sont diffusés à tous les usagers. Les réévaluations annuelles sont aussi un élément essentiel d'amélioration de la qualité.

Le service se tient à la disposition des usagers et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit par courrier, soit au cours d'un rendez-vous au cours duquel l'usager peut être accompagné de la personne de son choix. Les numéros de téléphone utiles sont indiqués dans le livret d'accueil remis au moment de l'accueil.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé.

Le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amené à contrôler sur place à tout moment et en tout lieu le comportement de l'intervenant à domicile, sa ponctualité et la qualité du service rendu.

A cette fin, le service pourra procéder à des visites à domicile des bénéficiaires, réalisées par les membres de l'équipe support pendant les prestations afin de développer cette démarche qualité et la professionnalisation des salariés.

II.VI Aspects financiers

Un devis est établi sur simple demande, il est systématiquement réalisé en cas de prestation dépassant 100 €. Pour faciliter la gestion le SAD privilégie le règlement par prélèvement mensuel. Il se réserve le droit de l'exiger en cas d'incident de paiement.

Les prestations sont tarifées selon le montant figurant au livret d'accueil et sont susceptibles d'évoluer après avis aux bénéficiaires par courrier ou mail. L'usager peut avoir des aides notamment APA, PCH ou Caisses de retraite. Si la personne ne bénéficie pas d'aide financière, une évaluation des besoins sera effectuée par le service administratif du SAD et des démarches de financement seront proposées.

Les factures sont émises en début de mois. Afin de limiter le coût écologique et économique, les factures comme les plannings sont envoyés par mail sauf demande contraire de l'usager. Elles concernent la participation au règlement des heures du mois précédent et le cas échéant les indemnités kilométriques liées aux déplacements pour des courses ou des transports des bénéficiaires. Les heures de prestation qui ne seraient pas annulées 48h00 avant sont à régler au tarif sans prise en charge (28,50 € jusqu'au 31/12/2025, 29 € ensuite). Ce délai est nécessaire pour permettre au SAAD de réaffecter un salarié positionné qui est quoiqu'il en soit payé dans ce cas. A titre d'exception, le SAD garde à sa charge les heures annulées en cas d'hospitalisation d'urgence sur production d'un justificatif.

Le paiement doit se faire à réception. Les frais pour refus de prélèvement ou chèque sans provision supportés par l'association sont répercutés sur les factures. Le service peut résilier le contrat de prestation en cas de retard de paiement et relance demeurée infructueuse. Les sommes impayées resteront dues et pourront faire l'objet d'un recouvrement par voie de justice. Le financeur des prestations sera systématiquement avisé de ces incidents.

Une réduction ou un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes versées pour le paiement de services à la personne et dans la limite d'un plafond de 12 000 € par an par foyer fiscal est possible. Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne.

Pour certains particuliers, le plafond annuel peut aller jusqu'à 20 000 € par an (majoration pour les enfants à charge, les personnes âgées, les parents d'enfant handicapé).

Le site du ministère du Travail précise les modalités de ces avantages fiscaux. Ces dispositions légales peuvent évoluer.

III. ORGANISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

III.I Horaires

Le siège du SAD accueille le public de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi. Pour les urgences uniquement, un numéro d'astreinte peut être appelé les week-ends et jours fériés.

Les plannings d'interventions au domicile sont fixés avec le bénéficiaire dans le cadre du contrat de prestation. Les tranches horaires sont susceptibles d'évoluer en fonction des nécessités du service, des demandes de l'usager ou des heures attribuées par un financeur.

En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement horaire important, une proposition est faite au bénéficiaire de remplacer l'intervenant habituel, afin de garantir la continuité de service, notamment pour les personnes les plus dépendantes.

III.II Entrée au domicile et clés

Le logement du bénéficiaire se doit d'être accessible. Pour ce faire, le code d'accès de la résidence devra être communiqué au service. En cas d'impossibilité pour le bénéficiaire d'ouvrir sa porte d'entrée, le service privilégiera la mise en place d'une boîte à clefs accessible.

Nous n'acceptons des clefs ou badges que de manière exceptionnelle et ce via la signature conjointe d'une convention et d'un bordereau de remise des clefs. Il sera réalisé par l'usager autant de doubles que nécessaire afin de permettre la bonne réalisation du service. Les clefs ou badges seront restitués à la fin de la prise en charge à l'accueil du SAD contre signature d'un bordereau de restitution.

Le service ne pourra être tenu responsable des conséquences financières ou autres en cas de perte.

Si le bénéficiaire dispose d'une place de parking privative, il en facilitera l'accès à l'aide à domicile.

En cas de porte close, et en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire ou des personnes ressources, le service peut faire intervenir les pompiers après avoir vainement cherché à contacter le bénéficiaire et sa personne référente.

III.III Absences

En cas d'absence (hospitalisation, rdv médical, visite familiale, etc.), le bénéficiaire ou son entourage doivent prévenir le service le plus rapidement possible ; un répondeur est à disposition en dehors des heures d'ouverture.

Dans le cadre d'une absence pour urgence sanitaire (hospitalisation non programmée), la prestation annulée n'est pas facturée. En cas d'hospitalisation ou de séjour en centre de rééducation, la famille ou son entourage doit informer immédiatement le service et lui indiquer le nom de l'établissement d'accueil. Dès connaissance de la date de retour à domicile, le bénéficiaire ou son entourage doivent en informer le service.

A ce titre, tout refus d'un intervenant, se présentant au domicile du bénéficiaire pour réaliser une prestation sera facturée.

III.IV Système de télégestion

Lors de la mise en place des prestations, le service installe un badge QR CODE. À chaque intervention, l'aide à domicile flashe le QR code avec son téléphone portable professionnel pour l'enregistrement des horaires de prestation (entrée et sortie). Ce système fiabilise le calcul de la facturation et des salaires.

L'utilisation de ce dispositif est une exigence du Conseil départemental du Gard pour les usagers bénéficiant d'allocations de sa part.

III.V Matériel mis à disposition et aides techniques

Le domicile du bénéficiaire doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

Le bénéficiaire doit mettre à disposition des aides à domicile le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment :

- Balai « espagnol » ou comprenant un dispositif évitant d'avoir à se baisser ou à essorer manuellement
- Gants de ménage
- Balai,
- Aspirateur
- Pelle
- Balayette
- Produits d'entretien correspondants aux diverses surfaces à nettoyer,
- Éponges,
- Chiffons,
- Essuie-mains,
- Fer à repasser
- Matériel de cuisine nécessaire à la préparation des repas
- Tout autre produit ou matériel qui s'avérerait nécessaire pour faciliter l'intervention de l'aide à domicile.

L'utilisation d'un escabeau pour les travaux ménagers (lavage des vitres principalement) ne doit pas impliquer de monter plus de 3 marches.

De son côté, le SAD fournit des équipements de protection individuelle adaptés aux besoins des intervenants qui sont tenus de les porter.

Le service, pour assurer la sécurité du bénéficiaire et celle du personnel, pourra demander l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements tels que :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, déambulateur, chaise percée, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive)
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, tapis à retirer, pièce à organiser, adaptation du logement, etc.).

Le refus du bénéficiaire ou de son entourage de se conformer à ces préconisations pourra entraîner une suspension des prestations voire une résiliation du contrat.

III.VI Animaux

Il est demandé au bénéficiaire de tenir isolés ou attachés les animaux domestiques lors des interventions des aides à domicile. Il est rappelé que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure la responsabilité du bénéficiaire sera engagée et que ce dernier devra par ailleurs faire suivre à son animal un protocole vétérinaire.

L'aide à domicile n'a pas vocation à intervenir pour les actes relatifs à l'aide à l'entretien d'un animal domestique. Il est précisé que si la personne aidée s'absente pour une durée prolongée de son domicile (vacances, hospitalisation etc.) l'aide à domicile ne pourra s'occuper de l'animal en question.

III.VII Vidéosurveillance

En vertu de l'article 9 du code civil et du principe de respect du droit à l'image, le bénéficiaire soit systématiquement informer de l'installation d'un système de vidéosurveillance. Il est rappelé que les salariés ne peuvent être constamment filmés et que les enregistrements ne peuvent être conservés plus d'un mois.

III.VIII Relation avec les intervenants

En mode prestataire, le bénéficiaire s'engage à accepter l'intervention des personnels que le service choisit pour lui. Des stagiaires pourront parfois les accompagner.

L'intervenant à Domicile doit pouvoir travailler dans un logement décent et sécurisé. Les installations et appareils électriques doivent être conformes aux normes d'utilisation.

Il est soumis à l'obligation de respect du secret professionnel, de discréetion et de réserve. En retour, les bénéficiaires sont tenus de respecter le personnel intervenant à leur domicile. L'usager doit tout mettre en œuvre pour assurer que les interventions se déroulent dans de bonnes conditions de sécurité pour le personnel intervenant à son domicile. Par souci d'hygiène et de sécurité des salariés, il est demandé d'éviter de fumer en leur présence.

L'intervention du service auprès d'un bénéficiaire est conditionnée par un respect mutuel entre le salarié et le bénéficiaire. Le bénéficiaire ne peut faire preuve de discrimination ou de violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial envers les intervenants du service et leurs stagiaires. De tels faits entraîneront la résiliation du contrat de prestation voire des poursuites pénales. Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale du salarié.

Conformément au règlement intérieur de l'association, les professionnels n'ont pas à communiquer leurs coordonnées personnelles ou être joint à leur domicile.

III.IX Violences et maltraitances

Le service donnera les suites appropriées, notamment des procédures administratives et judiciaires, 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 l'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, notamment l'article L313-24 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

III.X Organisation et affectation à usage collectif des locaux, conditions générales de leur accès et de leur utilisation

Les locaux de l'association peuvent accueillir des actions collectives d'animation ou de prévention santé destinées aux personnes âgées, en situation de handicap ou proches-aidants. Le programme est régulièrement communiqué, les personnes souhaitant participer peuvent prendre contact avec le service prévention de l'association aux coordonnées habituelles.

IV. MESURES EXCEPTIONNELLES

IV.I Urgence

En cas d'urgence vitale, les agents du SAD sont amenés à contacter les services de secours.

IV.II Responsabilité

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

En cas de dégâts causés lors d'une intervention, le personnel salarié du SAD n'est responsable que des dégâts matériels causés de son propre fait. Il est assuré au titre de la Responsabilité Civile de l'Association. Dans ce cas précis, il est impératif de prévenir le SAD le plus rapidement possible et d'apporter la preuve de la dégradation, du vol ou de la perte d'un bien. Il faut notamment adresser la facture du bien dégradé ainsi qu'un courrier décrivant les circonstances du sinistre.

IV.III Suspension/rétablissement des prestations

Le contrat de prestation peut être suspendu dans l'attente de la mise en œuvre d'une démarche préconisée par le SAAD, de la signature d'un document ou d'une convention, d'un aménagement du domicile ou de la fourniture de matériel nécessaire aux interventions dans des conditions adaptées.

Les interventions cessent alors jusqu'à la mise en conformité.

Il peut aussi y avoir suspension des interventions à la demande du bénéficiaire (hospitalisation...) ou cas de force majeure.

En cas d'interruption des prestations pour cas de force majeure, demande ou besoin de l'usager, elles sont rétablies dès que possible. Le service s'efforcera de proposer un planning aussi proche que possible du précédent et des intervenants connus, sauf souhait différent de la personne.

IV.IV La résiliation à l'initiative du bénéficiaire

Le bénéficiaire, qui souhaite résilier le contrat qui le lie avec le SAD, se doit d'en informer immédiatement le service par écrit avec au minimum un délai de prévenance d'un mois, sauf au cours du premier mois d'exécution.

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

IV.V La résiliation à l'initiative du service

Le service peut résilier par courrier en respectant un préavis d'un mois, notamment s'il considère que son organisation ou ses ressources ne sont pas en mesure d'apporter une réponse adaptée à la personne. Le refus de respecter les règles de fonctionnement, notamment celle fixées dans le présent règlement entraînera également la résiliation.

Il peut résilier sans délai en cas de retard de paiement après relance demeurée sans effet.

Il peut résilier sans délai en cas de comportement mettant en danger le personnel, de violence physique ou verbale, propos ou attitudes discriminants, racistes ou sexistes, à l'encontre des salariés ou bénévoles du SAD, que ces faits soient du fait de la personne ou de ses proches.

MAJ 25

25/09/2025

Date d'application le 29 octobre 2025

Indice : 05