



Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le

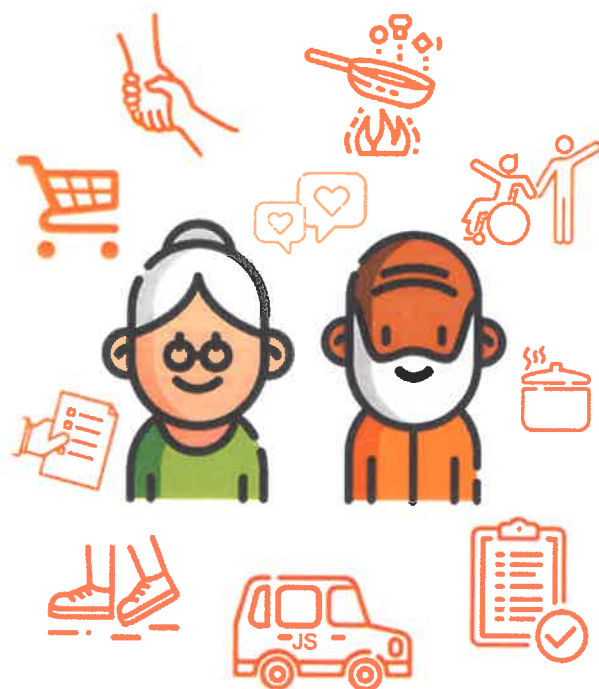
ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

S²LO

services à
la personne

CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à domicile

LIVRET D'ACCUEIL



☎ **02.35.50.55.22**

✉ **ccas@ville-le-treport.fr**

Mme LALONDE Claudie - responsable

Mme HAGNÉRE Perrine - coordinatrice et encadrante

Mme LOUVET Lilas - coordinatrice et encadrante

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE



CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à Domicile

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le

ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

S²LO

LE MOT DU PRESIDENT

Madame, Monsieur,

Vous bénéficiez de notre Service Autonomie à Domicile.

Les aides à domicile, la responsable, les encadrantes - coordinatrices du service et moi-même ont à cœur de mettre à votre disposition compétence, accompagnement, disponibilité, savoir-faire et discrétion.

Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous permettre de nous connaître.

Vous y trouverez l'ensemble des informations nécessaires à la compréhension de notre fonctionnement.

Nous allons vous demander de signer le document individuel de prise en charge (DIPC), qui formalise les engagements réciproques entre le Service Autonomie à Domicile (SAD) et vous-même, et de prendre connaissance du règlement de fonctionnement délimitant la nature de nos interventions, nos droits et devoirs respectifs.

Vos suggestions ou réclamations nous seront précieuses pour l'amélioration de la qualité de nos prestations. N'hésitez pas à nous en faire part.

Nous vous remercions de votre confiance.

Bien cordialement

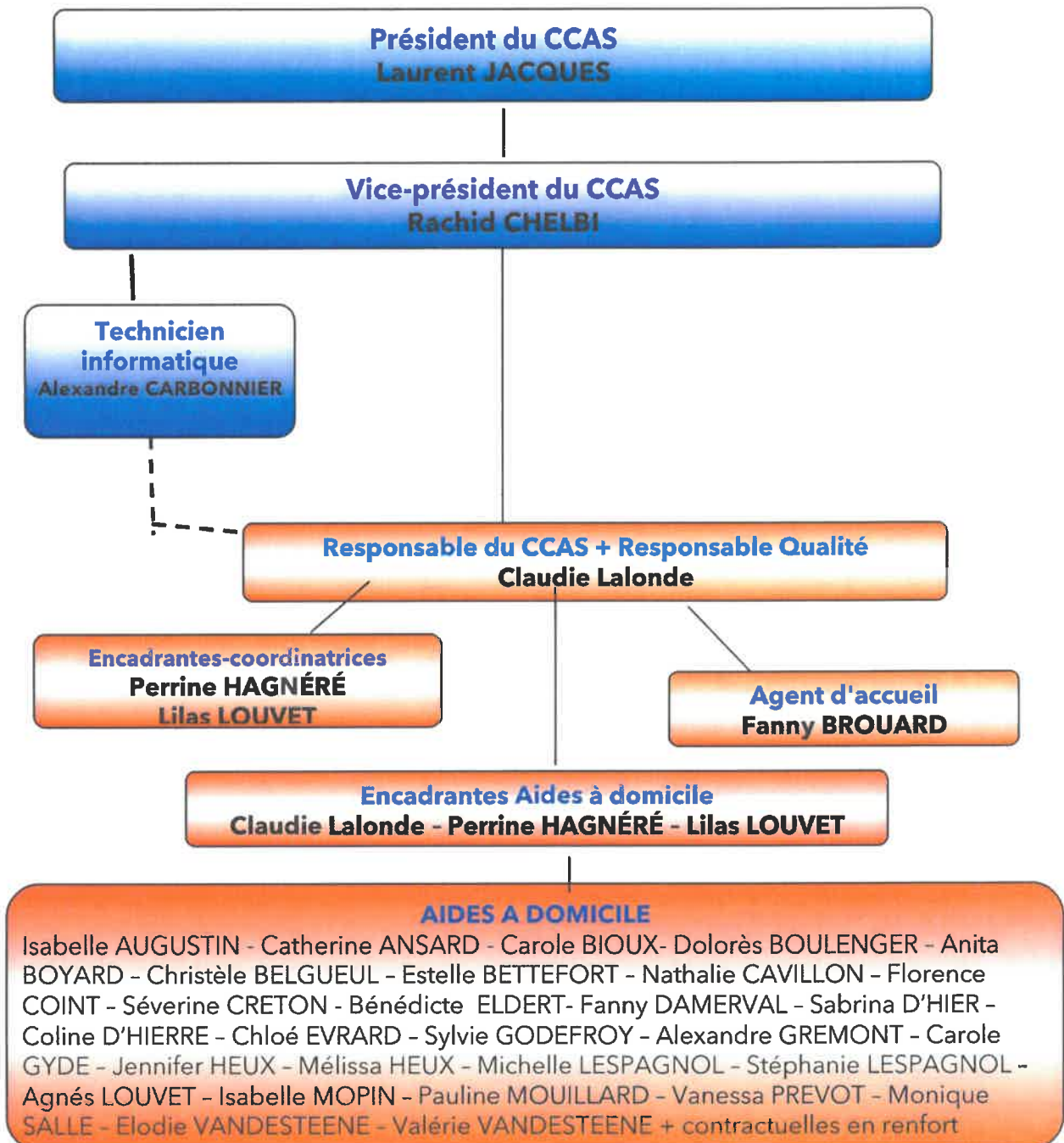
Le Président

PRESENTATION DU C.C.A.S.

ORGANIGRAMME

Le C.C.A.S. est dirigé par un Conseil d'Administration présidé par le Maire. Il est composé de 9 membres et se réunit au moins une fois par trimestre.

ORGANIGRAMME



INFORMATIONS PRATIQUES

SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

☎ 02.35.50.55.22

✉ ccas@ville-le-treport.fr

SIRET : 26760075700020

Autorisation du Département délivrée le 14.06.2012

Une encadrante - coordinatrice se déplace à votre domicile afin de réaliser une évaluation de vos besoins et compléter les dossiers nécessaires.

Le 2 avril 1975, un service d'aide ménagère a été créé afin de répondre aux besoins de la population.

Des conventions ont alors été signées avec les différentes caisses de retraite existantes afin de financer les prises en charge.

Le service était destiné exclusivement aux tâches ménagères.

Depuis le 1^{er} janvier 2002, date de création de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, les besoins ont évolué vers l'aide à la personne : prise en charge des toilettes et des repas. L'aide à domicile remplace alors l'aide ménagère.

L'accompagnement du bénéficiaire dans la vie quotidienne contribue ainsi à son maintien à domicile et permet de ne pas rompre le lien social.

La loi du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale et **la loi d'adaptation de la société au vieillissement en date du 28 décembre 2015** imposent de nouvelles contraintes aux services à la personne.

Le décret n 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 313-1-3 du code de l'action sociale et des familles et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1^o et 16^o du I de l'article L. 312-1 du même code vient préciser les missions et les conditions d'organisation des services autonomie à domicile.

À terme, seules deux catégories de services autonomie à domicile existeront :

- Les services d'aide, d'accompagnement et de soins,
- Les services d'aide et d'accompagnement.

En résumé, l'objectif de cette réforme est d'améliorer la fluidité du parcours de l'utilisateur en perte d'autonomie en proposant conjointement des soins et une aide, encourageant ainsi la fusion entre SAD et SSIAD.

LES MODALITÉS D'INTERVENTION

Définition :

Le C.C.A.S. fournit des prestations de services aux particuliers en mode prestataire. Il est l'employeur direct du personnel et ne délègue aucun aspect de sa fonction au client ; Il est donc en totalité responsable du service rendu à ses bénéficiaires.

S
E
R
V
I
C
E

Le SAD :

- ✓ Met à votre disposition du personnel salarié de l'établissement ;
- ✓ Assure les fonctions d'employeur et d'encadrement des salariés ;
- ✓ Établit mensuellement une facture correspondant au nombre d'heures travaillées ;
- ✓ Garantit la continuité de service à domicile en proposant le remplacement de l'intervenant à domicile en cas d'absence.

P
R
E
S
T
A
I
R
E

Vous :

- ✓ Êtes déchargés de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention à domicile ;
- ✓ Signez un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) que vous vous engagez à respecter ;
- ✓ Vous engagez à respecter le règlement de fonctionnement.

L'intervenant :

- ✓ Est salarié du CCAS ;
- ✓ Doit respecter la Charte des Valeurs du CCAS ;
- ✓ Doit respecter le règlement de fonctionnement.

MISSIONS DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

- Contribuer au maintien à domicile des personnes âgées, handicapées, malades ou rencontrant des difficultés permanentes ou passagères ;
- Apporter une aide à la personne, dans son cadre de vie, dans les actes et activités essentiels de la vie courante, une aide à l'aménagement et à l'entretien du cadre de vie, un soutien psychologique et social.

ENGAGEMENT DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

Le service d'aide à domicile s'engage à respecter :

- La Charte des Droits et Liberté de la Personne Aidée,
- La Charte des Valeurs : pratique respectueuse du bénéficiaire,
- Le secret professionnel et la discrétion,
- Le règlement de fonctionnement,
- Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

NOS PARTENAIRES

- Le Département de la Seine-Maritime pour l'attribution des allocations suivantes :
 - allocation personnalisée d'autonomie (APA) ;
 - prestation de compensation du handicap (PCH) ;
 - aide sociale pour personnes âgées de plus de 60 ans ;
 - aide sociale pour personnes de moins de 60 ans (ayant un handicap reconnu supérieur ou égal à 80%),
- Les caisses de retraite,
- Les mutuelles de santé,
- Le CLIC (Centre Local d'information et de Coordination) de la Vallée de la Bresle et les différentes associations intervenantes sur le secteur,
- La MDAA (Maison Départementale de l'Autonomie et des Aidants),
- Le SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) de l'Hôpital de EU,
- Les infirmières et médecins du secteur,
- Les entreprises de portage de repas,
- Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC),
- Le Secours Populaire,
- La Croix-Rouge,
- L'ancrage.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Fonctions :

Les aides à domicile ont pour mission :

- D'accompagner et aider les personnes âgées et/ou handicapées dans leur vie quotidienne,
- D'aider à l'aménagement et à l'entretien du cadre de vie,
- D'aider au maintien de la vie sociale et relationnelle,
- De participer à la prévention de la maltraitance des personnes vulnérables,
- De diagnostiquer des situations d'urgence.

Lors de la mise en place des prestations, un responsable de votre dossier est désigné. Il devient votre interlocuteur privilégié.

Il vous appartiendra de désigner une personne de confiance qui sera également interlocuteur privilégié.

Les encadrantes - coordinatrices doivent :

- Participer à la définition des orientations en matière de politique sociale de la collectivité,
- Coordonner les activités du service afin d'assurer la prise en charge des personnes aidées.

Amplitude horaire des interventions :

De 7h00 à 19h30 du lundi au dimanche.

L'équipe n'assure pas les gardes de nuit mais les interventions sont prévues et planifiées sur toute la semaine, y compris les week-ends et jours fériés si nécessaire.

Afin d'assurer la continuité de service, les intervenantes sont amenées à travailler par roulement et en binôme, ce qui implique que l'aide à domicile ne soit pas toujours la même.

Tarifs horaires :

- Pour toutes demandes, un devis est établi,
- Les tarifs sont consultables au CCAS et révisables chaque année au mois de juin,
- Vous pouvez bénéficier d'une réduction d'impôt égale à 50% du montant des dépenses effectivement supportées, retenues dans la limite d'un plafond fixé à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Assurance responsabilité civile :

Le personnel est assuré par le service qui souscrit une assurance responsabilité civile.

Service complémentaire : la téléalarme

Un service de téléassistance peut être mis en place à votre demande ou à la demande de votre famille.

Il permet de vous rassurer de jour comme de nuit et 7 jours/7. Il est simple d'utilisation et peut être fourni sous forme de bracelet ou de collier.

L'installation et les formalités de mise en service sont gratuites et assurées par le CCAS.

Le coût de l'adhésion varie en fonction des revenus révisables au CCAS.

Conditions d'attribution :

Le service d'aide à domicile est destiné aux personnes âgées de plus de 60 ans et/ou handicapées à plus de 80% pour les moins de 60 ans.

Il faut habiter sur la commune du Tréport.

Modalités d'intervention :

- L'évaluation est réalisée à domicile par les encadrantes – coordinatrices du service. Un Plan d'Actions Personnalisé (PAP) est complété et signé par les 2 parties. Les informations sont consignées dans un dossier papier et informatique consultable à tout moment sur demande orale ou écrite. L'aggravation ou l'amélioration de l'état de santé pourra amener le service à modifier les modalités d'intervention et donnera lieu à une nouvelle évaluation du PAP. Le nombre d'interventions des aides à domicile auprès du bénéficiaire est déterminé selon son degré de dépendance, les disponibilités de son entourage, ses besoins, ses attentes, l'évaluation éventuelle du travailleur social du Département en cas de demande d'APA ou de l'évaluateur de la caisse de retraite.
- Les modalités d'intervention sont consignées dans le document individuel de prise en charge (DIPC) signé par les 2 parties.
- Le règlement de fonctionnement, la charte des valeurs (pratique respectueuse du bénéficiaire), la charte des droits et libertés de la personne aidée (annexes) sont remis au bénéficiaire.
- Un classeur de liaison peut être mis en place au domicile : il contient des informations personnelles relatives à l'état de santé de la personne aidée. Il est utilisé lors des interventions des aides à domicile et éventuellement complété par des observations du médecin traitant, infirmière, kinésithérapeute.... Il permet ainsi d'assurer la liaison entre les différents professionnels. Il est bien entendu que ce document est strictement personnel et doit être conservé par le bénéficiaire. Chaque personne amenée à le consulter s'engage à ne pas divulguer son contenu et à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

QUELQUES RÈGLES ESSENTIELLES

- Merci de nous signaler tout changement dans votre situation ;
- Merci de nous signaler toute absence prévisible : à défaut, l'intervention sera facturée au tarif en vigueur (article 1.4.2 du Règlement de Fonctionnement) ;
- Vous pouvez nous confier les clés de votre domicile si vous le jugez nécessaire. Dans ce cas, la remise des clés se fait selon une procédure précise et sécurisée (article 1.3 du Règlement de Fonctionnement). L'installation d'une boîte à clés doit toujours être privilégiée ;
- Les aides à domicile disposent de téléphones professionnels. Ainsi le début et la fin de l'intervention se font à l'aide d'un badge qui restera à votre domicile (article 1.3.1 du Règlement de Fonctionnement) ;
- Pour une meilleure prestation, il convient de mettre à disposition de l'intervenant le matériel et les produits nécessaires à la bonne exécution des tâches qu'il doit accomplir (article 3 du Règlement de Fonctionnement) ;
- En cas d'absence de l'aide à domicile, le prestataire propose au bénéficiaire une remplaçante dans les meilleurs délais. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le bénéficiaire est informé par le responsable chargé du dossier de ces changements et peut alors refuser la proposition (article 1.3 du Règlement de Fonctionnement) ;
- Il ne doit jamais être remis d'argent liquide directement à l'intervenant pour le règlement des prestations ;
- En dehors des heures de présence au bureau, vous pouvez laisser un message sur le répondeur téléphonique ;
- En cas de litige non résolu, le bénéficiaire peut faire appel à une personne qualifiée (article 5.3 du Règlement de Fonctionnement).

ANNEXES

1 - Règlement de fonctionnement

2 - Pratique respectueuse du bénéficiaire

3 - Charte des valeurs

4 - Charte des droits et libertés de la personne aidée

5 - Fiche métier

6 - Liste des personnes qualifiées pouvant être médiateurs en cas de conflits

7 - Équipement de maintien à domicile

8 - Numéros utiles



CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à Domicile

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



☎ 02.35.50.55.22

✉ ccas@ville-le-treport.fr

Mme LALONDE Claudie - responsable

Mme HAGNERE Perrine - coordinatrice et encadrante

Mme LOUVET Lilas - coordinatrice et encadrante

SOMMAIRE

PRÉAMBULE.....	4
TEXTES DE RÉFÉRENCES :	5
ARTICLE 1. PRISE EN CHARGE.....	7
1.1. Démarches et prise en charge	7
1.2. Contractualisation et suivi individualisé.....	7
1.3. Les modalités d'intervention du SAD.....	7
1.3.1 Télégestion.....	8
1.4. Les modalités en cas d'absence	8
1.4.1 Hospitalisation	9
1.4.2 Annulations non programmées.....	9
1.4.3 Absence prolongée	9
ARTICLE 2. LE CONTENU DE L'INTERVENTION.....	9
2.1. Les tâches ménagères et l'entretien du linge	9
2.2. Les courses	10
2.3. La compagnie.....	10
2.4. La préparation des repas.....	10
2.5. La toilette et les soins de nursing	10
2.6. L'aide à la prise de médicaments et actes médicaux.....	11
2.7. Les tâches n'incomant pas à l'aide à domicile.....	11
ARTICLE 3. LES RÈGLES D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DE CONFORT.....	11
3.1. Matériel nécessaire à la prestation	11
3.2. Animaux domestiques	12
3.3. Vidéo surveillance.....	12
ARTICLE 4. LES RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS.....	13
ARTICLE 5. L'EXPRESSION DU BÉNÉFICIAIRE.....	13
5.1. Les formes d'expression	13
5.2. La personne ressource	14
5.3. Litiges	14
ARTICLE 6. LA RESPONSABILITÉ	14
ARTICLE 7. LES MODALITÉS DE FACTURATION.....	14
7.1. Les modalités de paiement	14
7.2. Réduction ou crédit d'impôt	15
ARTICLE 8. LES CONDITIONS DE RÉSILIATION.....	15
8.1. La résiliation à l'initiative du bénéficiaire	15
8.2. La résiliation à l'initiative du service	15

ARTICLE 9. LES MESURES EXCEPTIONNELLES.....	
ARTICLE 10. LA DÉMARCHE QUALITÉ.....	16
ARTICLE 11. LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD) .	16
ARTICLE 12. LA MODIFICATION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	16
ARTICLE 13. LA DIFFUSION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	16

PRÉAMBULE

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le

ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE



Le présent règlement a pour objectifs de définir, d'une part, les modalités de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile (SAD) et, d'autre part, les droits et obligations des bénéficiaires.

Il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement du service.

Le bénéficiaire est au cœur du dispositif d'aide et doit en être acteur.

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

- De « *la charte des valeurs* » ;
- De la « *pratique respectueuse du bénéficiaire - la bientraitance* » ;

et s'adressent aux bénéficiaires du SAD.

Ce règlement est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal lors de la mise en place de l'aide à domicile.

Il reste également à la disposition de tous et est affiché dans les locaux du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS).

Il est remis au personnel de la structure dès sa mise en place et lors des révisions.

Les locaux du SAD sont situés en mairie du TRÉPORT - 1, rue François Mitterrand - CS 70001 76470 LE TRÉPORT.

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique est à disposition au 02.35.50.55.22.

L'adresse de messagerie électronique du CCAS est ccas@ville-le-treport.fr

TEXTES DE RÉFÉRENCES :

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

- L'article L311- 7 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et notamment son article 11 ;
- La loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale ;
- L'article 44 de la loi n° 2021-1754 du 23 décembre 2021 de financement de la sécurité sociale pour 2022 ;
- La loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie ;
- Le décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile.

GLOSSAIRE

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

CCAS :Centre Communal d'Action Sociale

CCVS :Communauté de Communes des Villes Sœurs

CECMC :Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation et de la Consommation

DIPC :Document Individuel de Prise en Charge

PAP :Plan d'Accompagnement Personnalisé

PEC :Prise en Charge

RGPD :Règlement Général sur la Protection des Données

SAD :Service Autonomie à Domicile

SSIAD :Service de Soins Infirmiers À Domicile

Article 1. PRISE EN CHARGE

Le SAD est un service **prestataire** : il est l'employeur de l'intervenant et en assure toutes les responsabilités.

Il intervient auprès des personnes âgées et/ou handicapées en leur apportant une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant ainsi de se maintenir dans leur milieu de vie habituel.

1.1. Démarches et prise en charge

Le bénéficiaire contacte le SAD pour la constitution d'une demande de prise en charge auprès de sa caisse de retraite, sa mutuelle, le Conseil Départemental ou tout autre organisme de financement ; s'il s'avère que la prise en charge est refusée, le SAD peut proposer une prise en charge selon les revenus du bénéficiaires (*cf. délibération du Conseil d'Administration du CCAS sur les tarifs en vigueur affichée dans les locaux du CCAS et sur simple demande*). Les tarifs sont révisés au 1^{er} juin de chaque année.

À la réception de la prise en charge, ou à la demande du bénéficiaire, l'agent en charge des évaluations (coordinatrice et encadrante) se déplace au domicile du demandeur pour établir avec lui et/ou son représentant un « plan d'accompagnement personnalisé » (PAP) qui détaillera les besoins spécifiques du demandeur et les services nécessaires à contacter pour répondre à ces besoins. Ce document devra être signé par les 2 parties avant toute mise en place.

Ce plan sera régulièrement révisé (et au moins 1 fois par an) pour s'assurer qu'il répond toujours aux besoins de la personne. Des ajustements seront faits si nécessaire.

Un livret d'accueil est remis au bénéficiaire.

Un devis devra être rédigé et signé par les deux parties.

Le début de la prise en charge ne pourra être effective qu'au retour du devis signé par le demandeur.

1.2. Contractualisation et suivi individualisé

Le bénéficiaire, après signature du devis, se verra remettre un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) qui devra également être signé.

Ce DIPC formalisera le projet conçu avec le bénéficiaire et précisera les objectifs, la nature de la prise en charge, la liste des prestations, le coût, les jours et horaires d'intervention.

Ce DIPC pourra être révisé autant que de besoin et toujours en concertation avec le bénéficiaire, son représentant, les intervenants, le cas échéant, les partenaires et en relation avec le plan d'accompagnement personnalisé (PAP).

Tout changement dans la nature des prestations fera l'objet d'un avenant.

Une visite à domicile sera effectuée 1 mois après la mise en place du PAP.

Dans tous les cas, une révision annuelle sera effectuée au domicile ou par téléphone.

1.3. Les modalités d'intervention du SAD

Les aides à domicile sont des professionnels qui ont pour vocation d'accompagner la personne dans ses activités quotidiennes afin de maintenir leurs capacités et prévenir la

perte d'autonomie. Les aides à domicile peuvent donc évaluer et le suppléer en cas de perte d'autonomie.

L'aide à domicile dispose d'une carte professionnelle où figure sa photo.

Le logement du bénéficiaire se doit d'être accessible. Pour ce faire, s'il existe un code d'accès, il devra être communiqué au service si la personne aidée est dépendante.

Ces dispositions devront être inscrites dans le PAP.

Il est indispensable que le bénéficiaire soit présent lors des interventions.

Les clés et/ou badges seront acceptés contre la signature conjointe d'un bordereau de détention de clés.

Ils seront restitués à la fin de la prise en charge contre signature d'un bordereau de restitution.

L'installation d'une boîte à clés devra être privilégiée.

Le service ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

Le personnel doit se trouver à son poste à l'heure fixée pour le début de l'intervention jusqu'à celle prévue pour la fin de celle-ci, conformément au DIPC. Au cours des heures de travail, aucun agent ne doit quitter son poste sauf motif valable et après en avoir informé le service.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'aide à domicile.

En cas d'impossibilité ou de changement d'horaire important, une proposition est faite au bénéficiaire de remplacer l'intervenant habituel, afin de garantir la continuité de service. Le bénéficiaire peut refuser cette proposition de remplacement.

Le service peut accueillir des stagiaires. Le personnel pourra donc être accompagné de stagiaires que le bénéficiaire s'engage à accepter.

L'intervention du service auprès des bénéficiaires est conditionnée par un respect mutuel entre l'agent et le bénéficiaire. Le bénéficiaire ne peut faire preuve de discrimination ou de violence verbale, physique ou à caractère sexuel ou racial envers les agents du service et leurs stagiaires.

Si ces dispositions n'étaient pas respectées, la mise en place des interventions ne pourrait être effective.

1.3.1 Télégestion

Un badge, rattaché au statut du bénéficiaire et fourni par le service, est à installer à l'entrée du domicile. À chaque intervention, l'intervenant flashe le badge avec son téléphone portable professionnel pour l'enregistrement des horaires de prestations (entrée et sortie).

En cas de dysfonctionnement du téléphone professionnel, l'intervenant se doit de prévenir le service pour que l'agent enregistre les horaires effectués.

En cas de perte ou de dégradation du badge, ce dernier sera facturé 1.80€ TTC au bénéficiaire.

1.4. Les modalités en cas d'absence

En cas d'absence (hospitalisation, rdv médical, visite familiale, etc...), le bénéficiaire ou son entourage doit prévenir le service 24 heures avant l'intervention prévue. Pour rappel, un répondeur est à disposition des bénéficiaires en dehors des heures d'ouverture.

1.4.1 Hospitalisation

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

- En cas d'hospitalisation, le bénéficiaire, la famille ou l'entourage doit informer immédiatement le service. Il en fera de même dès la connaissance de la date du retour afin de remettre en place les interventions, selon les possibilités du SAD.

Si après l'hospitalisation, l'aggravation de l'état de santé du bénéficiaire était en inadéquation avec les missions de l'aide à domicile, le service se réserverait le droit d'informer le financeur de son impossibilité de prise en charge du bénéficiaire qui pourrait être orienté vers le partenaire le plus à même de répondre aux nouveaux besoins du bénéficiaire.

La révision du PAP serait alors nécessaire et indispensable.

1.4.2 Annulations non programmées

- Hormis les hospitalisations, si le bénéficiaire ou son entourage annulent la prestation moins de 24 heures avant l'intervention, celle-ci est facturée au tarif horaire en vigueur ;

- Si l'intervenant se présente et que le bénéficiaire refuse l'intervention ou est absent, la prestation est facturée au tarif horaire en vigueur.

- Si le bénéficiaire s'absente de manière récurrente au moment des prestations, le service se réserve le droit de suspendre voire de cesser son intervention, et ce après envoi d'un courrier d'avertissement dont une copie sera adressée au financeur.

1.4.3 Absence prolongée

En cas d'interruption des prestations supérieure à 10 jours, la reprise des prestations ne sera pas systématique. Il se peut qu'il y ait un délai qui sera fonction des possibilités du service. L'éventuelle reprise des prestations sur la base du planning préexistant ne pourra être garantie.

La révision du PAP est alors nécessaire et indispensable

Article 2. LE CONTENU DE L'INTERVENTION

Les aides à domicile réalisent plusieurs types de prestations :

- Les tâches ménagères et l'entretien du linge ;
- Les courses ;
- La compagnie ;
- La préparation des repas ;
- La toilette et soins de nursing ;
- L'aide à la prise de médicaments.

2.1. Les tâches ménagères et l'entretien du linge

L'aide à domicile effectue l'entretien des pièces de vie du bénéficiaire : chambre (+ lit), cuisine, salon, salle de bains, parties communes utilisées par le bénéficiaire.

Les pièces inoccupées ne peuvent être entretenues par l'aide à domicile.

L'agent ne pourra pas non plus procéder au lessivage des murs ou des plafonds.

Pour l'entretien des vitres, l'aide à domicile ne devra pas monter sur un escabeau (à moins qu'il soit sécurisé avec des barres de maintien), sur un tabouret ou sur une chaise.

L'entretien de l'extérieur devra être réalisé par un professionnel (tonte...).

Pour l'entretien du linge, le lavage se fait au domicile du bénéficiaire mais il se peut que l'aide à domicile doive se rendre dans une laverie accompagnée ou pas du bénéficiaire.

L'agent pourra également s'occuper du repassage au domicile du bénéficiaire.

2.2. Les courses

Les courses s'effectuent dans les commerces les plus proches du domicile du bénéficiaire. Elles peuvent être réalisées dans les hypermarchés de MERS-LES-BAINS, EU et ÉTALONDES.

Il est interdit à l'aide à domicile d'utiliser le véhicule personnel du bénéficiaire.

Le bénéficiaire peut se rendre en magasin avec l'aide à domicile pour effectuer les courses.

Le service dispose d'une assurance responsabilité civile pour ses agents.

Afin de sécuriser le paiement des achats effectués sans le bénéficiaire, il est nécessaire de privilégier l'argent liquide. Les tickets de caisse ainsi que la monnaie seront remis au bénéficiaire contre signature du ticket.

En cas de nécessité et d'utilisation d'un chèque, le bénéficiaire devra inscrire l'ordre du chèque avant de le donner à l'aide à domicile.

L'utilisation de la carte de crédit est formellement interdite.

L'aide à domicile ne doit pas non plus faire l'avance du financement des achats.

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

2.3. La compagnie

L'aide à domicile a pour fonction d'assurer une présence auprès de la personne aidée, d'être à son écoute et de veiller sur elle.

Elle peut, selon l'état de santé du bénéficiaire, faire des jeux, de la lecture, préparer un repas, un gâteau...

Elle peut également assurer une sortie (promenade, cimetière...).

2.4. La préparation des repas

L'aide à domicile peut réaliser les tâches suivantes avec ou sans l'aide du bénéficiaire :

- La confection des repas (épluchage, découpage, cuisson etc...);
- L'aide au service (dressage du couvert, couper les aliments, servir etc...);
- La réalisation de la vaisselle avec ou sans l'aide du bénéficiaire.

L'aide à domicile se doit de laisser, autant que possible, une autonomie au bénéficiaire dans le choix des menus.

2.5. La toilette et les soins de nursing

L'aide à domicile accompagne la personne dans les actes d'hygiène que le bénéficiaire ne peut effectuer seul.

L'intervenant doit aider au mieux la personne en préservant et privilégiant son autonomie.

Les actes réalisés seront les suivants :

- Aide à la toilette ;
- Toilette complète au lit seule ou en binôme avec utilisation de matériel (lève-malade, verticalisateur...);
- Changement des protections ;
- Soins de nursing ;
- Réfection du lit ;
- Aide aux transferts et déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur (se lever, se coucher, s'asseoir) ;
- Aide à l'habillage, coiffage...

Cette liste n'est pas exhaustive.

2.6. L'aide à la prise de médicaments et actes médicaux

L'aide à domicile peut aider à la prise de médicaments uniquement s'ils ont été préparés auparavant par une infirmière ou son entourage dans un pilulier.

Il s'agit d'une aide à la prise et non d'une administration directe. Si le produit nécessite une préparation particulière, celle-ci relève d'un acte infirmier.

L'aide à domicile ne peut pas :

- Changer les sondes urinaires ;
- Mettre les bandes de contention. Les bas peuvent être, quant à eux, mis par l'aide à domicile ;
- Couper les ongles ;
- Réaliser les actes nécessitant des connaissances médicales.

2.7. Les tâches n'incombant pas à l'aide à domicile

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 annexé au livret d'accueil.

Il ne peut être demandé à l'aide à domicile d'effectuer des travaux lourds (nettoyage des caves, bricolage, fendre du bois etc...) ou des travaux présentant un risque pour la santé (travaux électrique, travail en hauteur etc...).

De son côté, 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 chutes pour le bénéficiaire ;
- Posséder une procuration sur les comptes bancaires, faire des dépôts d'argent ;
- Assurer les démarches administratives relevant de professionnels spécifiques (travailleurs sociaux, notaires etc...) ;
- Utiliser le véhicule du bénéficiaire ;
- 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 ;
- Intervenir au domicile du bénéficiaire en son absence ;
- Faire usage pour son compte personnel du téléphone, de l'ordinateur ou de tout autre moyen de communication appartenant au bénéficiaire ;
- Faire usage de tabac, d'alcool ou de produits illicites durant ses heures de travail ;
- Toute autre action qui est contraire au cadre d'intervention de l'aide à domicile.

Dans le cadre général, ces interventions devront être réalisées dans le respect du PAP et du DIPC.

Article 3. LES RÈGLES D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DE CONFORT

3.1. Matériel nécessaire à la prestation

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 des prestations. Ce matériel ne doit pas être défectueux pour éviter tout risque d'accident :

- Balai ;
- Aspirateur ;
- Produits d'entretien et chiffons ;
- Nécessaire de toilette : serviettes et gants de toilette...

Le SAD fournit quant à lui les équipements de protection individuelle adaptés aux besoins des agents qui sont tenus de les porter : blouses, chaussures, gants, combinaison et masque (en cas de risques majeurs de contamination), tabliers jetables.

Le SAD, 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 ou de douche, lit médicalisé, matelas anti-escarres, barrière (avec l'autorisation du médecin), déambulateur, chaise percée, lève-malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive) ; cf. *Liste des équipements pris en charge*.
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à réorganiser, adaptation du logement etc...).

Attention : le refus du bénéficiaire ou de son entourage de se conformer à ces préconisations pourra entraîner soit le refus de mise en place (pour une première demande), soit une suspension des prestations, voire une résiliation du contrat.

3.2. Animaux domestiques

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 de ces derniers est obligatoire. En cas de morsure la responsabilité du bénéficiaire sera engagée et ce dernier devra, par ailleurs, faire suivre à son animal un protocole vétérinaire.

Il est également interdit à l'aide à domicile de réaliser des actes d'entretien de l'animal domestique.

Toutefois, il est possible avec l'accord de l'aide à domicile que cette dernière change la litière des chats au domicile du bénéficiaire, procède à la promenade de l'animal (accompagné ou pas du bénéficiaire).

Cela repose exclusivement sur le bon vouloir de l'aide à domicile.

3.3. Vidéo surveillance

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) rappelle « qu'un particulier est en droit d'installer à son domicile un dispositif de vidéosurveillance, mais aucune atteinte ne peut être portée à la vie privée des personnes, ni à leur droit à l'image ».

Dans le cas d'un intervenant à domicile pour des soins, il ne s'agit pas seulement de préserver un droit à l'image ou à la vie privée.

L'aide à domicile est présent pour exercer son activité professionnelle et à ce titre, des précautions particulières sont donc nécessaires :

- Les caméras ne peuvent être installées dans le but de filmer en permanence les professionnels qui interviennent au domicile ;
- Les professionnels doivent être informés du fait qu'il existe une vidéosurveillance ainsi que de l'emplacement des caméras (article L1222-4 du Code du travail) ;
- Ils doivent savoir qui est susceptible de visionner les images (société de vidéosurveillance, aidant à distance, etc.) ;
- Si le dispositif permet un enregistrement, il ne peut être conservé pendant plus d'un mois, sauf cas particulier telle qu'une procédure judiciaire, par exemple.

Au domicile d'un particulier et en sa présence, il est rare que le dispositif soit actif de façon continue et enregistre des images. Le plus souvent, il s'agit davantage de "video-vigilance", qui permet à l'aidant d'activer le système temporairement, le temps d'une absence, et d'être ainsi alerté en cas de comportement suspect du patient ou de certains mouvements considérés comme anormaux (par exemple, une chute).

Mais il peut arriver que le système soit actif lorsque l'aide à domicile est présent. *L'intervenant peut alors s'appuyer sur le droit du travail, le droit au respect de la vie privée et le droit à l'image pour demander que le dispositif soit arrêté ou masqué pendant le temps de son intervention.*

Article 4. LES RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

L'intervention des aides à domicile a pour but de répondre aux besoins du bénéficiaire sur les actes essentiels de la vie et ce conformément au cadre d'intervention des aides à domicile.

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. *La charte des droits et libertés de personne aidée annexée au livret d'accueil*).

Le personnel est soumis à l'obligation de respect du secret professionnel, de discrétion et de réserve, s'appliquant à tous les agents de la fonction publique.

Les bénéficiaires sont tenus de respecter également la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses du personnel intervenant à leur domicile.

Par souci d'hygiène et de sécurité des agents, la consommation de tabac et d'alcool durant les interventions des aides à domicile est strictement interdite. Il est également demandé aux bénéficiaires d'aérer leur logement avant et/ou pendant l'intervention du personnel.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial conduira à une rupture de contrat avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales.

Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale de l'agent et/ou du bénéficiaire.

Il est interdit de donner aux intervenants de la structure des délégations de pouvoir sur les avoirs, biens, droits donations, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs. Le SAD ne pourra être tenu responsable si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation.

Article 5. L'EXPRESSION DU BÉNÉFICIAIRE

Le bénéficiaire dispose de plusieurs modes d'expression auprès du SAD.

5.1. Les formes d'expression

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.

Le PAP et le DIPC sont alors mis à jour.

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

De plus, dans un souci d'amélioration de la qualité de service, des enquêtes annuelles de satisfaction sont réalisées auprès de l'ensemble des bénéficiaires.

5.2. La personne ressource

Il est important que le bénéficiaire désigne une personne ressource choisie parmi les membres de sa famille ou son entourage proche et inscrite dans le DIPC et le PAP.

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

En aucun cas la personne ressource ne pourra se substituer au représentant légal désigné par décision de justice : mandataire spécial, curateur ou tuteur.

Cette désignation est un droit et non une obligation.

Un document dénommé « *Désignation d'une personne de confiance* » devra être signé et remis au SAD.

5.3. Litiges

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

- Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant en annexe du livret d'accueil ;
- Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle. La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) est accessible sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Article 6. LA 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.

Article 7. LES MODALITÉS DE FACTURATION

Pour les prestations du SAD, le service établit mensuellement, à terme échu, les factures pour les bénéficiaires après contrôle de l'effectivité du service rendu.

7.1. Les modalités de paiement

Le paiement peut se faire :

- Par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public en joignant le talon de paiement figurant sur l'avis des sommes à payer ;
- Par virement sur le compte : IBAN : FR 20 3000 1003 23G7 6600 0000 025 - BIC : BDFEFRPPCCT
- Par prélèvement automatique en complétant les documents nécessaire (mandat SEPA - demande de prélèvement) ;
- Sur Internet sur le site <http://www.payfip.gouv.fr> ;

- En espèces (dans la limite de 300 €) ou en carte bancaire d'un buraliste agréé. Liste consultable sur le site : www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite.

7.2. Réduction ou crédit d'impôt

Le recours à une structure prestataire agréée permet, si les conditions sont remplies, de bénéficier d'une réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt sur le montant des dépenses restant à la charge du bénéficiaire, dans la limite d'un plafond révisable chaque année. La réduction d'impôt est égale à 50% du montant des dépenses effectivement supportées, retenues dans la limite d'un plafond fixé à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Article 8. LES CONDITIONS DE RÉSILIATION

8.1. La résiliation à l'initiative du bénéficiaire

Le bénéficiaire qui souhaite résilier son contrat (DIPC) qui le lie avec le SAD, se doit d'en informer immédiatement le SAD par courrier.

8.2. La résiliation à l'initiative du service

Le contrat peut être résilié à l'initiative du service si le règlement de fonctionnement ou le DIPC n'est pas respecté.

Dans le cas où le règlement de fonctionnement ou le DIPC ne seraient pas respectés par le bénéficiaire, les faits impactant négativement les conditions d'intervention seront systématiquement notifiés par écrit.

En cas de persistance de la problématique après l'envoi du courrier de notification, le SAD pourra résilier le contrat dans un délai de 30 jours. Cette décision sera notifiée par écrit au bénéficiaire.

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

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

Article 9. LES MESURES EXCEPTIONNELLES

La bientraitance est le fait de veiller au bien-être du bénéficiaire et ainsi prévenir les actes de maltraitance (par la famille – par un tiers).

En cas de maltraitance et/ou de violences constatées sur le bénéficiaire, son entourage ou les agents du SAD, doivent signaler la situation de toute urgence au SAD et/ou pourront également signaler la situation aux autorités compétentes en fonction de la nature des faits.

En cas de porte close, et en cas de non-réponse de la part du bénéficiaire ou des personnes ressources, le service pourra faire intervenir les secours.

Article 10. LA DÉMARCHE QUALITÉ

Conformément au cahier des charges des SAD, celui du CCAS du TRÉPORT s'engage dans une démarche qualité, indispensable au bon fonctionnement du service. Les aides à domicile intervenant au domicile du bénéficiaire doivent faire remonter à leur responsable tout dysfonctionnement lié aux prestations mises en place afin que le SAD puisse trouver les solutions adéquates.

Le SAD, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage, peut être amené à contrôler sur place et à tout moment l'effectivité des prestations mises en place, la qualité du travail fourni etc....

Le PAP sera alors mis à jour et éventuellement le DIPC.

Une visite de contrôle est prévue chaque année soit au domicile, soit par téléphone.

Article 11. LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Le Règlement Général sur la Protection des Données est le nouveau cadre juridique de l'Union Européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018.

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

Ces droits peuvent être exercés par courrier à :
Communauté de Communes des Villes Sœurs (CCVS)
12, avenue Jacques Anquetil
76260 EU
dpo@villes-soeurs.fr

Article 12. LA MODIFICATION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans.

Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- À l'initiative du Conseil d'Administration du CCAS ;
- À la demande de la direction du SAD ;
- À la demande des bénéficiaires.

Toute modification devra être validée par le Conseil d'Administration du CCAS.

Article 13. LA DIFFUSION DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil et remis au bénéficiaire et/ou son représentant, au moment de l'intégration dans le service.

Il est également affiché dans les locaux du SAD.

Il est remis à chaque agent du SAD.

Le Tréport le
Le bénéficiaire
Précédé de la mention « lu et approuvé »

VI - TRAVAILLER DANS UN CLIMAT DE CONFIANCE

L'aide à domicile intervient au domicile de la personne aidée et s'immisce dans sa vie privée, ses habitudes de vie.... La confiance doit donc être réciproque, de même envers la famille du bénéficiaire.

VII - ACCOMPAGNER LE BÉNÉFICIAIRE VERS L'AUTONOMIE

Le bénéficiaire demande l'assistance d'une aide à domicile à la suite d'une situation de détresse. La mission de l'aide à domicile est d'aider la personne à retrouver son autonomie. Elle devra ainsi le stimuler.

La préservation de son autonomie contribue à son maintien à domicile.

VIII - NE PAS NÉGLIGER LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est le fait de veiller au bien-être du bénéficiaire et ainsi prévenir les actes de maltraitance (par la famille - par un tiers).

Tout acte de maltraitance devra être signalé au service qui mettra en œuvre les mesures nécessaires (tout acte de maltraitance est passible de condamnations pénales).

IX - COMPLETER NOS COMPÉTENCES PAR LA FORMATION CONTINUE

Les aides à domicile sont des professionnelles. Des formations sont proposées chaque année par le service en partenariat avec le CNFPT de Haute-Normandie, le Centre de Gestion de La Fonction Publique et des partenaires privés.

Ces formations actualisées leur permettent d'accroître leurs compétences professionnelles.

X - ÊTRE PROFESSIONNEL ET DISCRET

La compétence de l'aide à domicile est son professionnalisme.

Elle est tenue au secret professionnel et au devoir de réserve.

De plus elle ne doit pas (par rapport à la personne chez qui elle intervient) divulguer la vie personnelle des bénéficiaires d'un foyer à un autre.

Elle doit être ponctuelle, à l'écoute, respectueuse.

Les dossiers des bénéficiaires sont informatisés et mis à jour à tout moment. Leur accès est sécurisé (mot de passe pour l'informatique - placard sous clés pour dossiers papiers).

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE



CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à Domicile

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le

ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

S²LOW

PRATIQUE RESPECTUEUSE DU BÉNÉFICIAIRE

Préambule

Les aides à domicile interviennent au domicile de la personne âgée et/ou handicapée. Il est donc primordial de respecter son espace de vie, mais aussi son intimité et ses choix. Il s'agit d'une démarche collective visant à identifier le meilleur accompagnement pour le bénéficiaire.

Le SAD a donc créé une charte des valeurs :

Accompagner le bénéficiaire dans la vie quotidienne
Savoir être disponible dans la limite du cadre professionnel
S'assurer du bien-être du bénéficiaire
Informer en cas de difficultés
Savoir anticiper les besoins du bénéficiaire
Travailler dans un climat de confiance
Accompagner le bénéficiaire vers l'autonomie
Ne pas négliger la bientraitance
Compléter nos compétences par la formation continue
Etre professionnel et discret

I - ACCOMPAGNER LE BÉNÉFICIAIRE DANS LA VIE QUOTIDIENNE

L'aide à domicile intervient auprès du bénéficiaire selon les modalités de prise en charge. Le passage peut être quotidien, hebdomadaire, mensuel ou ponctuel.

Le Plan d'Aide Personnalisé (PAP) est complété avec l'évaluateur du service et éventuellement avec la personne ressource.

L'aide à domicile accompagne le bénéficiaire dans les tâches de la vie courante (toilette, repas, ménage, courses, tâches administratives, sortie...) et permet ainsi son maintien au domicile.

II - SAVOIR ETRE DISPONIBLE DANS LA LIMITE DU CADRE PROFESSIONNEL

Au fur et à mesure des interventions, un lien se crée entre le bénéficiaire et l'aide à domicile.

Cette dernière doit savoir être disponible dans la limite du cadre professionnel.

En effet, les horaires d'intervention sont planifiés et doivent être respectés. Pour toute demande d'intervention supplémentaire, le service doit être informé et donner son accord (aller chercher les médicaments, le pain...).

Les heures effectuées les dimanches et jours fériés ne sont prévues que pour les toilettes et repas.

III - S'ASSURER DU BIEN-ETRE DU BENEFICIAIRE

L'aide à domicile s'assure du bien-être du bénéficiaire en veillant :

- À respecter son mode de vie (coutume, croyance...);
- À l'évolution de son état de santé : amélioration, dégradation, amaigrissement...;
- À l'entretien de son cadre de vie : tâches ménagères courantes ;
- À respecter sa situation personnelle ;
- À ne pas le dénuder devant des tiers (pendant la toilette) ;
- À recouvrir les zones intimes au fur et à mesure ;
- À demander son autorisation avant de pratiquer un acte intime (massage, toilette) ;
- À avoir des pratiques douces dans son approche (réchauffement des mains avant massage, arrivée par l'avant...);
- À s'éloigner quand le bénéficiaire a besoin d'intimité (conversation avec son entourage, pratique religieuse, WC...).

IV - INFORMER EN CAS DE DIFFICULTÉS

L'aide à domicile est souvent la seule personne à voir le bénéficiaire régulièrement.

C'est elle qui va informer le service si elle constate un changement dans la situation du bénéficiaire (aggravation de l'état de santé, manque d'hygiène...).

L'aide à domicile préviendra donc les acteurs disponibles pour veiller à la bonne prise en charge du bénéficiaire.

Le PAP pourra à ce moment être révisé.

V - SAVOIR ANTICIPER LES BESOINS DU BÉNÉFICIAIRE

La personne âgée qui ne sort plus, qui reste alitée, n'a plus les mêmes sensations qu'une personne âgée active.

Aussi, l'aide à domicile sait-elle repérer les « maladies » liées à l'âge (malnutrition, déshydratation...) et pourra alerter si nécessaire.

La bonne connaissance du bénéficiaire (actif ou pas) par l'aide à domicile permet de repérer rapidement un changement dans sa vie.



CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à Domicile

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le

S²LO

ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

CHARTRE DES VALEURS

Accompagner le bénéficiaire dans la vie quotidienne

Savoir être disponible dans la limite du cadre professionnel

S'assurer du bien être du bénéficiaire

Informer en cas de difficultés

Savoir anticiper les besoins du bénéficiaire

Travailler dans un climat de confiance

Accompagner le bénéficiaire vers l'autonomie

Ne pas négliger la bientraitance

Compléter nos compétences par la formation continue

Etre professionnel et discret

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE



CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à Domicile

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

La charte des droits et libertés de la personne aidée comprend ici 14 recommandations visant à respecter et reconnaître la dignité, la liberté, les droits et les choix des personnes aidées.

1 - Choix de vie et principe de non-discrimination

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

En aucun cas, elle ne peut faire l'objet d'une discrimination en rapport avec son origine, ses opinions ou ses convictions. Elle doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

2 - Cadre de vie et prise en charge

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

Elle se voit proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins. Celle-ci est définie avec la participation de la personne aidée ou avec l'aide de son représentant.

3 - Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4 - Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Dans le respect du Plan d'Accompagnement Personnalisé (PAP) et du souhait de la personne, la participation de la famille à l'accompagnement dans les activités de la vie quotidienne est favorisée.

La désignation d'une personne ressource est essentielle.

5 - Patrimoine et revenus - Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles dans la mesure du possible. Si cela devient difficile et en adéquation avec sa situation, une protection juridique peut lui être proposée.

6- Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7 - Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8 - Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

9 - Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10 - Qualification des intervenants

Les aides à domicile sont des professionnels formés qui ont pour vocation d'accompagner la personne dans ses activités quotidiennes afin de maintenir leurs capacités et prévenir la perte d'autonomie. Les aides à domicile peuvent évaluer les capacités du bénéficiaire et le suppléer en cas de perte d'autonomie.

11 - Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge, le droit à l'intimité doit être préservé.

12 - La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et le handicap est une priorité. C'est aussi un devoir.

13 - Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité se doit d'être protégée. Tout acte de maltraitance est puni par le Code Pénal.

Tout fait de maltraitance (physique - psychologique - financière...) doit être signalé.

Une plateforme téléphonique a été mise en place avec un numéro unique : le 3977 (ce numéro s'adresse aussi bien aux victimes qu'aux témoins de situations de maltraitance) qui est joignable de 9h à 19h du lundi au vendredi.

La personne aidée, ou son représentant, peut à tout moment renoncer par écrit à la prise en charge qui lui a été accordée ou en demander le changement dans le respect du règlement de fonctionnement et de la présente charte.

Les biens et sa personne doivent être protégés.

14 - L'information

Toute personne bénéficiant des prestations du SAD a droit à une information claire et adaptée sur la prise en charge dont elle bénéficie, sur l'organisation et le fonctionnement du service.

Elle a accès aux informations la concernant (dossier administratif consultable au CCAS en présence de l'encadrement). Le respect de la confidentialité est garanti.

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

FICHE METIER DE L'AIDE A DOMICILE

CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à Domicile

TACHES	PEUT FAIRE ☺	NE PEUT PAS FAIRE ☹
Toilette, habillage, soins de nursing	X	
Repas (aide à la préparation, confection et service)	X	
Déplacements intérieurs et extérieurs	X	
La lessive	X	
La lessive à la main des draps et grosses pièces		X
Le lessivage des murs et plafonds		X
Le décapage des portes		X
Le ménage (port de charge autorisée : 15kg maximum)	X	
Le repassage	X	
Les courses (avec tickets de caisse)	X	
Les démarches administratives	X	
Les pièces inoccupées		X
Les caves, greniers et cages d'escaliers		X
La pédicure		X
Les médicaments (avec ordonnance et pilulier)	X	
Les tâches pour un tiers		X
Les travaux extérieurs (sauf si risque de chutes : balayage des feuilles ...)		X
Les cuivres et cirage des parquets		X
Les procurations sur comptes bancaires		X
Le nettoyage des vitres (2 fois par mois maximum)	X	
Monter sur escabeau (sécurisé avec barres de maintien) - pas de positions dangereuses (monter sur les appuis de fenêtres, tabouret, chaises...)	X	
Retourner les matelas (avec aide extérieure)	X	

Les aides à domicile sont des professionnels qui observent la plus stricte neutralité et respectent le mode de vie de chacun.
Ce ne sont pas des employés de maison.

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

**ARRETE TRIPARTITE FIXANT LA LISTE ET LE MODE DE SAISINE
DES PERSONNES QUALIFIEES PREVUE PAR LA LOI DU 2 JANVIER 2002
RENOVANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE**

Le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé de Normandie,
Le Préfet du département de Seine-Maritime,
Le Président du Conseil Départemental de la Seine-Maritime,

VU la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 modifiée rénovant l'action sociale et médico-sociale, instituant par son article 9, dans chaque département, une liste de personnes qualifiées ;

VU la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU l'ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires – article 18 ;

VU le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif aux personnes qualifiées ;

VU le décret n°2009-1484 du 3 décembre 2009 relatif aux Directions Départementales Interministérielles ;

VU le décret n°2010-336 du 31 mars 2010 portant création des agences régionales de santé ;


SUR proposition de Monsieur le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, Monsieur le Directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités de Seine-Maritime et Monsieur le Directeur Général des Services du Département de la Seine-Maritime ;

ARRESENT

ARTICLE 1^{er} :

La liste des personnes qualifiées auxquelles « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits » est constituée :

Etablissements et services de l'aide sociale à l'enfance	<ul style="list-style-type: none"> - Mme Josette RISSETTO - M. Patrick GROS - Mme Joëlle COMPOINT-TAQUET - Mme Fabienne GUSTAVE
Etablissements et services de la protection judiciaire de la jeunesse	<ul style="list-style-type: none"> - M. Patrick GROS - Mme Joëlle COMPOINT-TAQUET

Etablissements et services pour personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> - Mme Josette - M. Patrick C - M. Christian - Mme Joëlle - M. Michel WALOSIK - Mme Fabienne GUSTAVE - Mme Martine GILLES 	<div> <div>Envoyé en préfecture le 01/12/2025</div> <div>Reçu en préfecture le 01/12/2025</div> <div>Publié le</div> <div>ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE</div> </div> 
Etablissements et services pour personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> - M. Patrick GROS - Mme Joëlle COMPOINT-TAQUET - M. Michel WALOSIK - Mme Fabienne GUSTAVE - Mme Martine GILLES 	
Etablissements et services de l'inclusion sociale	<ul style="list-style-type: none"> - M. Jean-Michel LEDUC 	
Etablissements et services accueillant des personnes confrontées à des difficultés spécifiques		

ARTICLE 2 :

Afin que la personne qualifiée choisie par ses soins puisse la contacter, la personne prise en charge ou son représentant légal expose sa requête par courrier et fait connaître son choix et ses coordonnées (adresse et numéro de téléphone) au secrétariat :

- Agence Régionale de Santé de Normandie
Direction de l'Autonomie
Espace Claude Monet – CS 55035 – 14050 CAEN Cedex 4
Tél : 02.31.70.96.96
Courriel : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

ou

Département de la Seine-Maritime
Pôle Solidarités
Hôtel du Département
Quai Jean Moulin – CS 56101
76101 Rouen Cedex
Tel : 02.35.03.55.55
Courriel : departement.personnesqualifiees@seinemaritime.fr

ou

- Direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse - Seine-Maritime - Eure (DTPJJ)
119 rue du Champ-des-Oiseaux - BP 4079 - 76022 Rouen Cedex
Tél : 02 32 08 30 90
Courriel : dtppj-rouen@justice.fr

ou

- Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités de Seine-Maritime
Immeuble Le Hastings 27 rue du 74è-Régiment-d'Infanterie
76100 Rouen
Tél : 02 76 27 71 01
Courriel : ddets@seine-maritime.gouv.fr

Le secrétariat sollicité confirme au demandeur, dans tous les cas par courrier, que la saisine faite a été transmise au destinataire.

ARTICLE 3 :

Les gestionnaires des établissements et services sociaux et médico-sociaux communiquent aux personnes accueillies la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine, par tout moyen y compris par voie d'affichage et insertion dans le livret d'accueil mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

ARTICLE 4 :

La liste des personnes qualifiées dénommées à l'article 1 est établie pour une durée de trois ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent arrêté. Elle sera actualisée avant cette échéance en cas de nécessité.

ARTICLE 5 :

L'arrêté conjoint du 14 janvier 2020 dressant la liste départementale des personnes qualifiées de Seine-Maritime est abrogé.

ARTICLE 6 :

Le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé de Normandie Monsieur le Directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités de Seine-Maritime et le Directeur Général des Services du Conseil Départemental de la Seine-Maritime sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et du Département

Fait à *Paris* le

05 juin 2024

P/ Le Directeur général
de l'Agence Régionale
de Santé de Normandie
Sébastien DEL'ESCLUSE
ARS Normandie
Directeur général adjoint

Le Président du Département
de la Seine-Maritime



Le Préfet de Seine-Maritime



Jean-Benoît ALBERTINI

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE



CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à Domicile

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le

S²LO

ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

ÉQUIPEMENT DE MAINTIEN À DOMICILE

*Vous trouverez ci-dessous la liste des équipements de maintien à domicile à l'achat ou à la location, remboursés ou non (**à disposition dans les pharmacies et/ou magasins spécialisés**).*

La liste des produits et prestations remboursables (LPPR) est disponible sur le site de l'assurance maladie.

Lit médicalisé : -----achat/location à la semaine - pris en charge CPAM
Matelas anti-escarres : -----location - prise en charge CPAM
Table lit médical : -----non remboursée
Coussin anti-escarre : -----remboursé CPAM selon les classes (1-2-3-4...)
Coussin de positionnement : -----remboursé CPAM mais selon la taille
Soulève malade ou verticalisateur : -----location prise en charge CPAM
Fauteuil roulant à propulsion manuelle : -location prise en charge CPAM
Fauteuil coquille : -----achat et remboursement CPAM (voir avec la CPAM)
Fauteuil releveur : -----non pris en charge par CPAM
Déambulateur : -----pris en charge CPAM
Canne de marche : -----prise en charge CPAM
Chaise de douche : -----remboursement CPAM
Chaise percée : -----remboursement CPAM
Chaise garde-robe : -----remboursement CPAM

Cette liste n'est pas exhaustive.

Si le prestataire est agréé CPAM, la part prise en charge par la CPAM n'est pas à avancer.
Seule la part financière non remboursable est à régler.

Une ordonnance du médecin traitant ou du spécialiste est nécessaire.

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE



CCAS LE TRÉPORT
Pôle Autonomie à Domicile

NUMÉROS UTILES

MÉDECINS

Centre de santé mobile - MEDICOBUS : 07.47.91.70.03 et DOCTOLIB

Cabinet médical du TRÉPORT : 02.35.50.52.90

Docteurs POUPEL - BOULET - GUISLAIN - TEJO MARIANO

Docteur TERNOIS à EU : 02.35.86.08.92

Docteur BOUTIN à EU : prise de RDV sur la plateforme MAIA

Docteur PERA à MERS-LES-BAINS : 02.27.28.03.76

Docteurs DOUAY et MEULEMEESTER à MERS-LES-BAINS : 02.35.86.38.75

Maison de santé à CRIEL-SUR-MER : 02.35.04.62.54

Docteurs MERCHEZ - LEGROS - BOULIÉS - LIPAN - GORLIER

Le cabinet dispose d'un kinésithérapeute, d'infirmiers, d'une pédicure podologue, d'une sage-femme, d'une diététicienne.

NUMÉROS D'URGENCE

Gendarmerie du TRÉPORT : 02.35.86.14.66

Police Municipale du TRÉPORT : 02.35.50.55.35

URGENCE VITALE : 15

POMPIERS : 18 - 112

POLICE SECOURS : 17

MÉDECIN GÉNÉRALISTES DE GARDE : 116 117

APPEL URGENCE personnes sourdes, malentendantes, aveugles, aphasiques : 114

APPEL URGENCE suicide : 3114

APPEL URGENCE violences intra-familiales : 3919

SAMU SOCIAL - hébergement d'urgence : 115

URGENCE MALTRAITANCE - ALMA 76 : 3977

HÔPITAUX

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE

EU : 02.27.28.22.22
DIEPPE : 02.32.14.76.76
ABBEVILLE : 03.22.25.52.00

SSIAD (service de soins infirmiers à domicile) : 02.27.28.22.65
ESA : équipe spécialisée Alzheimer : 02.32.14.77.96

EHPAD

LE TRÉPORT : 02.35.86.27.89
EU : 02.27.28.22.22
GAMACHES : 03.22.61.55.22

AUTRES NUMÉROS

MAISON DÉPARTEMENTALE DE L'AUTONOMIE
ET DES AIDANTS : 02.32.14.58.58
Pour les personnes en situation de handicap et pour les aidants

UNAFAM (Union Nationale des Familles et Amis des Personnes
Malades et/ou Handicapées Psychiques) : 01.42.63.03.03

CENTRE SOCIAL L'ANCRAGE LE TRÉPORT : 02.27.28.06.50

AMBULANCES

Ambulances Taxis Tréportaises BOE : 02.35.86.86.70
Ambulances Mersoises : 02.35.86.21.15
Ambulances ABC : 02.35.86.07.60
Ambulances Crielloises : 02.35.50.94.93

TAD : Transport à la Demande : 02.32.18.40.70

PÉDICURE - PODOLOGUE

PETITPREZ Delphine à EU : 02.35.86.21.30
LE CLECH - FAUCHE à EU : 02.35.86.04.44
DEVILLIERS Elodie à EU : 02.35.06.24.27
RENCY Laurence à EU : réservation en ligne
CAHON Joséphine à MERS-LES-BAINS : 07.86.58.36.79

PORTAGE DE REPAS

André CUISSETTE : 06.79.02.81.31
LOOVEA : 03.22.28.79.59
VITAMINE 03.22.28.79.59

INFIRMIERS (ES)

LE TRÉPORT

Cabinet BOULAIS – GROUT : 02.35.86.53.22
Cabinet BOULLARD-COUSSIE – HURTRET –
JOUEN - LAGACHE-COLLOT : 02.35.86.76.16

EU

BERRIAHI Frédéric : 02.35.50.82.02
FABEL Caroline : 06.16.14.77.75
GAMBIER Marion : 06.42.80.08.11
BLONDEL Béatrice : 02.35.50.76.33
JOLLY Hélène : 02.35.86.39.31
OUIN Chloé : 06.42.80.08.11
GAVEL Caroline : 06.23.82.51.56
GODEMAN Stéphanie : 02.35.50.23.00
DESSEIN Sandrine : réservation en ligne
VIVILLE Christine : 02.35.86.95.69

MERS-LES-BAINS

ANTOINE-LETELLIER Patricia : 02.35.84.15.95
L'HUILLIER Sandra : 06.16.14.77.75
HEUX Cindy : 06.74.57.04.51

Cette liste n'est pas exhaustive et devra être modifiée lors des changements connus.

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le



ID : 076-267600757-20251125-2025_035-DE