



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

1.2. Contractualisation et suivi individualisé.....

1.3. Les modalités d’intervention du SAD.....

1.3.1 Télégestion.....

1.4. Les modalités en cas d’absence

1.4.1 Hospitalisation

1.4.2 Annulations non programmées.....

1.4.3 Absence prolongée

ARTICLE 2. LE CONTENU DE L’INTERVENTION.....
9

2.1. Les tâches ménagères et l’entretien du linge

2.2. Les courses

2.3. La compagnie.....

2.4. La préparation des repas.....

2.5. La toilette et les soins de nursing

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

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

ARTICLE 3. LES RÈGLES D’HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DE CONFORT.....
11

3.1. Matériel nécessaire à la prestation

3.2. Animaux domestiques

3.3. Vidéo surveillance.....

ARTICLE 4. LES RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS
13

ARTICLE 5. L’EXPRESSION DU BÉNÉFICIAIRE.....
13

5.1. Les formes d’expression

5.2. La personne ressource.....

5.3. Litiges

ARTICLE 6. LA RESPONSABILITÉ
14

ARTICLE 7. LES MODALITÉS DE FACTURATION.....
14

7.1. Les modalités de paiement

7.2. Réduction ou crédit d’impôt

ARTICLE 8. LES CONDITIONS DE RÉSILIATION.....
15

8.1. La résiliation à l’initiative du bénéficiaire

8.2. La résiliation à l’initiative du service

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

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_034-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_034-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, lunettes (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 agréée. 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 »