

## RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE PRESTATAIRE AIDE A DOMICILE Accompagnant le livret d'accueil

Le présent règlement de fonctionnement, validé par le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action sociale de Châtelleraut le 31 janvier 2024.

En vertu de l'article L. 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du Décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part, les modalités de fonctionnement du Service.

Le présent règlement rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge et définit les règles générales d'organisation et de fonctionnement du Service Prestataire d'Aide à Domicile du Centre Communal d'Action Sociale de Châtelleraut (CCAS). Ces dispositions, visant à favoriser la qualité de la prise en charge, seront mises en œuvre dans le respect de la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie ».

Ce règlement de fonctionnement est remis avec le livret d'accueil et le contrat de prestation à tout usager du service, à son représentant légal et à toute personne qui y exerce, qui est en stage ou qui y intervient à titre bénévole. Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

### **I. Le Service Prestataire d'aide à domicile :**

#### **1. Statut juridique :**

Le CCAS de Châtelleraut est un établissement public communal autonome administré par un Conseil d'Administration, présidé par le Maire et doté de la personnalité juridique et morale. Il exerce les attributions définies par le CASF<sup>1</sup> « section 2 centre communal ou intercommunal d'action sociale des articles L 123-4 à L. 123-9. et des articles R 123-1 à R123-26 ».

Le service prestataire d'aide à domicile du CCAS de Châtelleraut a été créé dans le but d'aider les personnes qui recherchent une assistance à domicile. Actuellement, sa mission principale est de faciliter la vie quotidienne à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Ses interventions sont réalisées en fonction des besoins des personnes aidées et après une évaluation à domicile effectuée par un professionnel. Le CCAS est l'employeur de l'intervenant à domicile.

Le CCAS de Châtelleraut dispose d'une « autorisation de fonctionnement » du Conseil Départemental pris par l'arrêté 2007 DISS/SSP-004 en date du 20 février 2007, renouvelée par arrêté n° 2022-A-DGAS-DA-SE-0182 du 14 mars 2022 pour durée de 15 ans et d'un « agrément qualité services à la personne » délivré par la DIRECCTE renouvelé le 30 décembre 2016 sous le numéro : SAP 268600046.

## 2. Composition du service :

- 1 responsable de service placé sous l'autorité d'un responsable de pôle,
- 2 responsables de secteur,
- 1 gestionnaire polyvalent facturation/ télé-assistance,
- 1 équipe d'intervenants à domicile, composée de près de 38 agents (hors remplacements).

## 3. Organisation administrative :

Le service est ouvert au public du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi). Le personnel administratif assure une permanence téléphonique (☎ 05 49 02 56 90) du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30 (16h30 le vendredi).

En dehors de ces horaires et **en cas d'urgence avérée**, le personnel d'astreinte peut être contacté au 06 72 23 77 92, du lundi au jeudi entre 17h30 et 8h00, le vendredi entre 16h30 et 8h ainsi que les week-end et les jours fériés.

## 4. Déontologie et cadre éthique :

Le Conseil d'Administration et la Direction sont garants du respect des droits et libertés de l'utilisateur.

Tous les membres du personnel sont sensibilisés au contenu des Chartes des droits et libertés des usagers. Le service est particulièrement attentif aux règles déontologiques suivantes :

- proposer une intervention individualisée la plus adaptée possible aux besoins,
- avoir une attitude respectueuse des usagers,
- assurer une prestation protégeant à la fois l'utilisateur et l'intervenant.

## 5. Informations nominatives :

Le CCAS de Châtellerauld attache une grande importance au respect de la protection des données personnelles.

Depuis le règlement européen sur la protection des données n°2016/679 (RGPD), les personnes concernées possèdent un droit d'information sur le traitement de leur données. Le traitement de données de la prise en charge des usagers au sein des services et établissements du CCAS s'effectue sur la base de l'exercice d'une mission d'intérêt public (article 6.1. c) du RGPD.

Les traitements de données de santé sont autorisés sur la base :

- de la médecine préventive ou de la prise en charge sanitaire ou sociale (article L1110-4 II du code de la santé publique).
- de la sauvegarde des intérêts vitaux (article 9.2. c du RGPD).
- de l'obligation légale.

Les données sont conservées dans la base active 2 ans à compter du dernier contact avec la personne prise en charge, sauf législation contraire ou délai contentieux.

Les données traitées sont uniquement celles que l'utilisateur fournit dans le dossier individuel ainsi que les données issues et échangées avec les professionnels du secteur médical ou médico-social. Les destinataires des données sont uniquement les agents du CCAS dans le cadre de leurs missions ainsi que les professionnels du secteur médical ou médico-social. Les agents du CCAS sont également soumis au secret professionnel.

Ce traitement ne fait pas l'objet de transferts de données hors Union Européenne, ni d'une prise de décision automatisée.

Les personnes concernées peuvent accéder à leurs données ou en demander la suppression pour des motifs légitimes, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données et au traitement par le CCAS de Châtellerauld et les autres professionnels participant à leur prise en charge.

L'accès à leurs données concernées peuvent s'exercer sur demande auprès de la direction du CCAS :

- par mail à l'adresse suivante : [secretariat.general@ccas-chatellerauld.fr](mailto:secretariat.general@ccas-chatellerauld.fr) ;
- par courrier : 5 rue madame, CS 90832 86108 Châtellerauld.

Une réponse sera donnée dans le délai légal d'un mois à partir de la réception de la demande.

Si les personnes concernées estiment après avoir contacté le CCAS de Châtellerauld, que :

- leurs droits relatifs à la protection « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés ou,
- le traitement de leurs données n'est pas conforme à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel ou,
- sans réponse durant le délai légal,

ils peuvent adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté CNIL.

## II. La prise en charge et son évolution :

### 1. L'admission :

L'admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration de documents individuels de prise en charge, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

La prise en charge ne sera effective qu'après acceptation et signature du présent règlement, du contrat de prestations, des documents individuels de prise en charge, complétés d'un devis et à réception de l'ensemble des documents du dossier. A défaut de signature du bénéficiaire, celle du représentant légal est requise.

Toute prise en charge faisant l'objet d'une aide financière par un organisme ou une Institution comme Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), Prestation de Compensation du Handicap (PCH)..., doit être justifiée par une notification à **transmettre obligatoirement au service**. A défaut de justificatifs, les heures d'interventions seront facturées à taux plein à l'usager.

### 2. Suivi individualisé :

L'usager dispose d'un suivi individualisé et évolutif tout au long de sa prise en charge. Cette dernière est construite avec la personne aidée (le cas échéant avec la participation de son représentant légal, de la personne de confiance, de son entourage, du médecin traitant, du personnel du service et de tous professionnels sociaux / médico-sociaux) en fonction de ses souhaits, des disponibilités du service et de la capacité à financer les prestations (fonds propres, aides financières...).

La prise en charge est élaborée et finalisée lors de la visite effectuée par le responsable de secteur, ou le responsable du service, avant la première intervention.

Un dossier de coordination à domicile est établi en début de prise en charge et est retiré en fin de prise en charge. Il contient notamment le planning des prestations, le diagramme des aides aux activités quotidiennes et une fiche de liaison. Placé au domicile, il assure un suivi individualisé et permet la coordination entre les différents intervenants.

L'évolution de la prise en charge est à l'initiative de l'usager, le cas échéant de son représentant légal et/ou sur proposition du service. Elle s'effectue sur simple demande auprès du responsable de secteur du service ou des organismes compétents (APA, PCH,...). La mise en place du nouvel accompagnement sera étudié en fonction du plan de financement, des souhaits de l'usager, des disponibilités du service en tenant compte des constats et observations réalisés lors des précédentes interventions. La ré-évaluation sera effective après la signature d'un avenant au contrat de prestation.

### 3. Modalités d'interventions du Service :

Chaque agent se présentant au domicile doit être en mesure de produire sa carte professionnelle.

L'utilisateur doit être présent lors de l'intervention de nos personnels et son logement doit être accessible.

Les horaires des interventions sont définis par le service à partir de l'analyse des besoins formalisés dans le plan d'aides et en tenant compte, **dans la mesure du possible**, des souhaits de l'utilisateur.

Si l'utilisateur n'est pas en mesure d'ouvrir la porte aux intervenants, la mise en place de boîtier à clés sécurisé sera demandé par le service. Si la pose d'un boîtier à clé n'est pas possible (non autorisation du bailleur, ...) et après avoir étudié toutes les solutions auprès de l'utilisateur, de son représentant légal, à défaut sa personne de confiance, sa famille, le service peut accepter les clés du logement de façon exceptionnelle et les transmettre aux intervenants à domicile [trois jeux de clés complets (accès à l'immeuble et/ou à l'appartement) seront remis au service]. Cette mise à disposition de clés dans le service reste sous la seule responsabilité de l'utilisateur. La remise de clés aux intervenants à domicile sans que le service en soit préalablement informé est proscrite.

Le service s'engage à respecter au mieux les horaires définis lors de la prise en charge. Le planning d'intervention envoyé chaque fin de mois à l'utilisateur est remis à titre indicatif. Le service s'engage à prévenir celui-ci le plus tôt possible en cas de changement d'horaires d'interventions ou de retard de l'intervenant, supérieur à 30 minutes. Tous changements d'horaires d'interventions doivent être validés avec les responsables de secteurs.

Les interventions des dimanches et jours fériés font l'objet d'une prise en charge spécifique.

#### Précisions pour les dimanches et jours fériés :

Ne seront effectuées lors de ces interventions que des prestations d'aides à la personne :

- lever / coucher / transferts,
- habillage / déshabillage,
- toilette / change,
- aide à la confection et prise de repas,
- aide à la prise de médicament(s).

Sont exclues les prestations :

- entretien courant du logement,
- entretien du linge,
- promenade,
- courses.

Les prestations habituellement réalisées en semaine seront annulées de facto les jours fériés. Elles pourront éventuellement, à la demande de l'utilisateur (au minimum 8 jours avant l'intervention) et en fonction des possibilités du service, être reportées sur un autre jour de semaine.

Un système de télégestion<sup>2</sup> permet d'enregistrer l'heure de début et de fin d'intervention chez l'utilisateur permettant ainsi au service administratif de disposer d'informations fiables sur le temps d'intervention réalisé par l'intervenant au domicile. Pour ce faire, l'intervenant compose un code personnel depuis le téléphone fixe ou à défaut le téléphone portable de l'utilisateur à son arrivée et procède de la même façon en fin d'intervention. Le coût des appels téléphoniques n'est pas à la charge de l'utilisateur, mais financé par le service.

Le service peut accueillir des stagiaires, qui accompagneront les intervenants au domicile. Une information préalable en sera faite à l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage à accepter l'intervention des personnels du service, ainsi que les élèves en formation qui peuvent les accompagner.

#### 4. Les prestations effectuées au domicile par le service :

Ce que vous pouvez demander à l'aide à domicile pendant ses heures de travail dans le cadre de votre plan d'aide :

- d'effectuer toutes les tâches d'entretien des pièces usuelles de votre logement,
- de gérer l'entretien du linge et de celui de votre conjoint,
- de vous soutenir moralement et de faire le lien avec votre entourage et votre environnement,
- de vous accompagner dans vos sorties et de vous inciter à la promenade,
- d'effectuer vos courses ou de vous y accompagner avec son véhicule. Une indemnité kilométrique relative à la distance parcourue en votre présence, vous sera facturée mensuellement selon la grille des tarifs jointe au contrat.
- de réaliser avec vous ou pour vous, la composition de vos menus, la préparation et la prise de vos repas,
- de vous aider à la toilette et aux fonctions d'élimination, lorsque ces actes peuvent être assimilés à des actes de vie quotidienne et n'ont pas fait l'objet de prescription médicale,
- de vous aider plus généralement dans les actes de la vie quotidienne : lever, habillage, transfert, déshabillage, coucher,
- d'aider à la prise de vos médicaments lorsqu'ils sont prescrits (ordonnance précisant « acte essentiel de la vie courante » ) et déjà préparés par vous-même, votre famille, ou un infirmier, dans un pilulier,
- de compléter vos documents administratifs simples (sécurité sociale, mairie, médecin, pharmacien, etc.),
- de veiller à votre sécurité, chez vous et autour de chez vous, de veiller à votre bien-être physique et moral, d'avertir votre médecin ou vos proches si vous rencontrez un problème,
- d'alerter les autorités compétentes en cas de suspicion de maltraitance.

Ce que vous ne pouvez pas demander à l'aide à domicile pendant ses heures de travail :

- de réaliser l'entretien des pièces et espaces non usuels de votre logement,
- d'exercer des travaux pénibles, lourds et dangereux :
  - travail en hauteur nécessitant de monter sur 3 marches et plus d'un escabeau,
  - nettoyage des caves ou des greniers, lessivage des plafonds et des murs, décapage des planchers, ...
  - travaux de peinture ou de tapisserie, travaux de jardinage,
  - déplacement de mobiliers lourds (armoire, réfrigérateur...).
- d'effectuer des tâches autres que celles vous concernant personnellement (famille, invités),
- d'intervenir et de prendre partie dans vos conflits personnels avec votre entourage,
- de s'exposer à des animaux dangereux, sales et non vaccinés à votre domicile,
- de se laisser considérer comme « une femme de ménage » totalement soumise à votre autorité,
- d'effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme d'état médical ou paramédical (couper les ongles...).

**Pour votre confort et pour la sécurité des aides à domicile, vous devez mettre à leur disposition du matériel en bon état et des produits d'entretien courants adaptés.**

## Ce que l'aide à domicile ne peut pas réaliser chez vous dans le cadre de son travail :

- effectuer à votre domicile des travaux qui lui sont personnels,
- emporter à l'extérieur de votre domicile vos objets personnels ou des documents vous appartenant sans votre autorisation,
- accepter un cadeau ou une gratification de toute nature pendant et après son travail,
- solliciter un emprunt, une donation,
- accepter une somme d'argent en contrepartie de son travail, l'aide à domicile est rémunérée par le CCAS,
- entretenir des conversations téléphoniques personnelles pendant l'intervention, y compris avec son propre téléphone,
- préparer vos médicaments : les aides à domicile ne sont pas qualifiées pour réaliser cette tâche,
- relever un usager à terre suite à une chute ; l'aide à domicile prévendra les secours, votre entourage et restera à vos côtés jusqu'à leur arrivée.

### **5. Modalités en cas d'absence :**

En cas d'absence, la personne aidée (ou son entourage) devra informer au plus tôt le service.

Il est impératif de tenir régulièrement informé le service de la situation de la personne aidée et de prévenir le plus tôt possible de la date de son retour à domicile.

Toute annulation intervenant dans un délai inférieur à trois jours calendaires avant la date prévue de l'intervention (hors hospitalisation) fera l'objet d'une facturation à 50 % du taux horaire conventionné par le Conseil Départemental de la Vienne (CD 86). Toute absence au domicile ou refus d'intervention ayant entraînée le déplacement d'un intervenant sera facturée à 100% du taux horaire conventionné par le Conseil Départemental de la Vienne (CD 86). Un avis de passage sera déposé au domicile de l'usager.

En cas d'hospitalisation (sur justificatif), ou pour tout autres motifs légitimes, aucune prestation ne sera facturée.

En cas d'interruption des prestations d'une durée supérieure ou égale à 15 jours sur demande de la personne aidée, le service ne pourra s'engager à assurer une reprise immédiate des prestations. Le délai de reprise des interventions dépendra des possibilités du service. Les retours d'hospitalisation seront étudiés au cas par cas en coordination avec le service social des établissements concernés. Le service ne sera pas tenu d'assurer les horaires habituels prévus avant l'interruption des interventions.

### **6. Remplacement en cas de maladie ou de congés annuels de l'aide à domicile :**

De manière générale, les mêmes aides à domicile interviendront régulièrement chez le même usager. En cas d'absence de ceux-ci, le service assurera leurs remplacements, sous réserve de disponibilité de personnel. Cependant les horaires et jours seront susceptibles d'être modifiés. Dans ce cas, nous en informerons l'usager à l'avance, sauf cas d'urgence.

## **III. Les règles de vie :**

### **1. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort :**

Lors de la visite préalable, si le service constate un état d'insalubrité risquant de mettre en danger ou en difficulté les intervenants, il pourra être exigé de la part de l'usager, les travaux nécessaires à la mise en conformité de son logement.

Le domicile de l'usager doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. L'entretien du logement doit s'effectuer en « bon père de famille ». Il est donc demandé de :

- maîtriser la présence des nuisibles et parasites [rats, souris, cafards, blattes, puces, poux, sarcoptes (acariens microscopiques responsables de la gale)...],
- gérer la prolifération des animaux de compagnie et leurs déjections,
- maintenir les sanitaires (WC, éviers, douche...) en état de fonctionnement (arrivée et évacuation d'eau).

Le personnel doit avoir à disposition les produits et matériels nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le service, pour assurer la sécurité de l'utilisateur, des intervenants et pour répondre aux règles d'hygiène de la personne, pourra demander l'achat ou la location de matériels spécifiques (lit médicalisé, couverture de transfert...) ou la réalisation d'aménagements adaptés type douche à l'italienne, barre de relèvement [certains pouvant faire l'objet de prise en charge financière sur prescription médicale, sous conditions d'aides de mutuelles... renseignements possibles auprès du CLIC de Châtelleraut<sup>3</sup> (Vienne Autonomie Conseils)]. Dans l'hypothèse où les règles d'hygiène et d'aménagement préconisées ne seraient pas respectées et mettraient en danger les intervenants, nous pourrions être amenés à suspendre nos interventions jusqu'à réalisation de ceux-ci.

Les animaux doivent être tenus à l'écart des agents lors des interventions. En cas de morsure, la responsabilité civile de l'utilisateur sera engagée.

Pour tout danger imminent, l'agent pourra faire valoir son droit de retrait.

Conformément au décret n°2017-633 du 25/04/17 et au décret n°2006-1386 du 15/11/2006 « *fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer et de vapoter* », le personnel se réserve le droit de ventiler les lieux enfumés, ou avec un taux de vapeur parfumée anormal, et de refuser l'intervention si une personne fume ou vapote sur son lieu de travail (la même pièce).

Si dans un souci de sécurité de l'utilisateur, des caméras sont installées, des formalités sont obligatoires (conformément à l'article 9 du Code Civil, les articles 226-1, 226-2, 226-16, 226-17, 226-18, 226-20, 226-21 L du Code Pénal et le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection physique à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données) :

- informer le service de ce dispositif (but, lieu, nombre de caméras, modalités de visionnage et de conservation des enregistrements),
- transmettre une copie de la déclaration CNIL au service.

Le personnel intervenant a le droit d'occulter les caméras pendant le temps de l'intervention.

En cas de risque de mise en danger liée à l'environnement de la personne, le service pourra choisir de stopper les interventions. Les interventions effectuées ou en cours de réalisation feront l'objet d'une facturation à l'attention de l'utilisateur.

## 2. Les relations avec le personnel :

Le personnel est tenu de respecter la vie privée et les droits de la personne aidée. Il doit se conformer à l'obligation de discrétion renforcée pour tous les éléments de la prise en charge et au secret médical pour toute information dont il aurait connaissance, s'agissant de l'état de santé de la personne aidée. Cependant, certaines informations peuvent être échangées entre les professionnels de santé et autres professionnels des champs sociaux et médico-sociaux<sup>4</sup> dans l'intérêt de la personne aidée.

De la même façon, l'utilisateur est tenu de respecter les intervenants et le personnel administratif. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel, racial conduira à une rupture de la convention, voire à des poursuites pénales.

Il est interdit aux intervenants de recevoir de la part de l'utilisateur, même à titre provisoire ou à destination d'un tiers, des sommes, valeurs, moyens de paiement, pourboires ou dons de toute nature.

<sup>3</sup> Centre Local d'Informations Coordination de Châtelleraut = Vienne Autonomie Conseils : 05.49.02.19.45

<sup>4</sup> Décret n°2016-994 du 20/07/2016 relatif aux conditions d'échanges et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs sociaux et médicaux sociaux et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel.

Le personnel n'est pas habilité à recevoir une procuration de l'utilisateur ou de son représentant légal pour un retrait d'argent, pour toute opération financière, ou pour toute autre opération. Il n'est pas autorisé à utiliser la carte bancaire de l'utilisateur en l'absence de ce dernier.

Il lui est également interdit de réaliser des prestations, de quelque forme que ce soit, en dehors de son champ de compétences ou non prévues dans le cadre de la prise en charge individuelle.

Les appels téléphoniques au service administratif doivent être motivés par un besoin lié à l'organisation de la prise en charge.

### 3. Moyens d'expression :

#### a) Les enquêtes de satisfaction :

Chaque usager faisant l'objet d'une prise en charge est interrogé sur la qualité des prestations de service, au moyen de questionnaires remis lors de l'enquête annuelle de satisfaction.

#### b) Contact avec le responsable de secteur et le responsable du service prestataire d'aide à domicile :

Le responsable de secteur peut répondre à toute situation qui lui est exposée. Le responsable du service prestataire d'aide à domicile est le référent. Ils peuvent se déplacer sur rendez-vous au domicile pour un entretien durant lequel la personne aidée et/ou son entourage peuvent exprimer un avis sur le service ou évoquer une situation précise.

Le service dispose d'un registre destiné à recueillir les réclamations. Il est commun à l'ensemble des services du CCAS et est accessible par écrit ou par téléphone « CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE, Secrétariat des élus : Service d'Aides à Domicile, 5 rue Madame CS 90832 86108 Châtelleraut Cedex ou au 05.49.02.56.83 » .

En cas de manquement d'un agent, aux règles déontologiques du CCAS décrites dans notre livret d'accueil, l'utilisateur et/ou son représentant peut contacter le responsable de service prestataire d'aide à domicile.

Un écrit notifiant les difficultés rencontrées pourra être demandé au bénéficiaire.

Le responsable de service mettra tout en œuvre pour résoudre la difficulté, notamment en agissant si nécessaire auprès des personnels.

#### c) En cas de litige avec le service, la personne aidée ou son représentant légal doit :

- faire un recours écrit, exprimant le différend et sa demande, auprès du responsable du service prestataire d'aide à domicile et/ou de la Direction.
  - ou si cela est insuffisant, faire appel à un médiateur extérieur : *arrêté n°DD86/2020/042 du 28 décembre 2020 « fixant la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L,311-5 du CASF pour le département de la Vienne »*. Celui-ci est affiché dans le service, est annexé au présent règlement ou peut-être transmis sur simple demande de la personne aidée ou de son représentant légal.

## IV. Responsabilités :

Les règles générales de responsabilité applicables dans les relations avec le personnel du service sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil.

Dans le cas de vol, perte ou détérioration des biens matériels appartenant à l'utilisateur, il est impératif de faire une déclaration écrite au service avec justificatif sous 48 heures.

En cas de dégradation de biens matériels occasionnée par un intervenant du service, si sa **responsabilité est avérée**, le CCAS effectuera une déclaration de sinistre dans le cadre de la responsabilité civile souscrite auprès de sa compagnie d'assurance.

## **V. Situations exceptionnelles :**

### **1. Maltraitance ou violence :**

Tout acte, comportement, parole ou pression susceptible de s'apparenter à de la maltraitance de la part d'un membre du personnel, d'un tiers, de l'usager ou de sa famille, sera signalé par voie orale / écrite ou par l'intermédiaire d'un imprimé (anonymisé ou non) disponible à l'entrée du CCAS, à la direction du service, du pôle ou au comité de « bientraitovigilance » qui prendra toute mesure nécessaire.

Tout acte de maltraitance de la part du personnel sera immédiatement évalué et selon la nature des faits sanctionné.

De plus, et conformément à l'article 226-14 du Code Pénal, « le secret professionnel n'est pas applicable à celui qui informe les autorités de privations ou de sévices dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ».

Dès lors, « le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. »

Dans le respect des dispositions de la *Circulaire DGA 5/SD 2 n° 2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance*, tout intervenant du SAD verra son bulletin n° 2 du casier judiciaire étudié afin que celui-ci ne soit pas concerné par l'incapacité prévue par la loi.

### **2. Urgence :**

En cas de porte close et en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire ou des référents, le service pourra faire intervenir les secours. Il ne pourra être tenu responsable des dégâts occasionnés par l'intervention des secours, sauf à justifier d'une intervention abusive.

### **3. Urgence médicale :**

En cas d'urgence médicale, le personnel pourra contacter le médecin traitant et/ou un service d'urgence, après en avoir référé à son responsable de secteur.

### **4. Conditions météorologiques exceptionnelles :**

Lors de vigilance météorologique et de conditions climatiques exceptionnelles, les horaires d'interventions ne seront pas garantis par le service. Si des modifications de planning sont nécessaires, le service se laisse le choix de prioriser les interventions. Toutes modifications de planning entraînera une information de l'usager.

En période de canicule, les aides à domiciles solliciteront et conseilleront les bénéficiaires pour s'hydrater, se vêtir et réguler la température du logement.

Elles motiveront les usagers à s'inscrire sur le registre canicule tenu par le CLIC (Vienne Autonomie Conseils).

## VI. Conditions de résiliation :

### 1. Résiliation à l'initiative du bénéficiaire :

L'utilisateur peut y mettre fin, sans pénalité financière :

- au plus tard trois jours calendaires pour les conventions de moins d'un mois,
- dans tous les autres cas, en respectant un préavis donné par courrier recommandé, quinze jours au moins avant la date de fin de prise en charge souhaitée, cachet de la poste faisant foi. A défaut du respect du délai de prévenance, les heures de prestations pendant cette période de préavis seront dues.

### 2. Résiliation à l'initiative du service :

En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement par l'utilisateur, la notification de la résiliation du contrat lui sera faite ou à son représentant légal, par écrit sous pli recommandé.

La prise en charge cessera sans pénalité financière 15 jours au moins après réception de la notification de résiliation.

Fait à Châtelleraut, le ..... en double originaux.

L'Adjointe à L'Action Sociale  
Vice-présidente du CCAS,

Françoise BRAUD

M ou Mme.....  
(ou son représentant légal)

M. ....  
reconnait avoir pris connaissance du présent  
règlement et accepte les termes. Signature  
de l'utilisateur (ou de son représentant légal)  
précédée de la mention « lu et accepté »

(1) rayez la mention inutile



**Arrêté n° DD86/2020/042 du 28 décembre 2020**

Fixant la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles pour le département de la Vienne

**La Préfète de la Vienne  
 Le Directeur général de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine  
 Le Président du Conseil Départemental de la Vienne**

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles, notamment ses articles L.311-5 et R.311-1 à R.311-2 ;

Vu le décret du 7 octobre 2020 portant nomination de Monsieur Benoit ELLEBOODE en qualité de directeur général de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine ;

Vu l'arrêté du Préfet de la Vienne, du Président du Conseil Général de la Vienne et du Directeur de l'Agence régionale de santé Poitou-Charentes en date du 11 décembre 2012 portant désignation des personnes qualifiées pour aider les personnes prises en charge en établissement ou service social ou médico-social à faire valoir leurs droits ;

Vu la décision du Directeur Général de l'ARS Nouvelle-Aquitaine portant délégation de signature en date du 8 octobre 2020 et publiée au recueil des actes administratifs de la Préfecture de la région Nouvelle-Aquitaine (n°R75-2020-146) ;

Considérant les dispositions de l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles précisant que toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le Président du Conseil départemental, fixée par le présent arrêté ;

#### ARRETE

**Article 1 :** La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles est composée pour le département de la Vienne des personnes suivantes :

Prénom/Nom	Champ d'intervention	Coordonnées
Monsieur Alain MARTIN	Enfance	eam86@wanadoo.fr
Monsieur Dominique MARCE	Personnes en situation de handicap (adultes et enfants)	dmarce@orange.fr
Monsieur Jacques HENRY	Personnes âgées	alzheimer.vienne@laposte.net

**Article 2 :** Les modalités d'exercice des missions de la personne qualifiée sont prévues aux articles L.311-5 et R.311-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

**Article 3 :** Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure auxquelles elles peuvent être rattachées. De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des établissements ou services où elles ont exercé.

**Article 4 :** En cas de nécessité et après échanges entre les parties concernées, le retrait d'une personne qualifiée de la présente liste pourra être réalisé à sa demande à tout moment ou à l'initiative des autorités l'ayant désignée.

**Article 5 :** La personne morale gestionnaire s'assure de la diffusion, par affichage dans ses établissements et services, du présent arrêté auprès des usagers ou par toute autre modalité laissée à son appréciation. Le livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles devra faire référence à cet arrêté.

**Article 6 :** Les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit.

**Article 7 :** Les frais de déplacement, le cas échéant, pour l'exercice de leur mission peuvent faire l'objet d'un remboursement dans les conditions prévues à l'article R.311-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

**Article 8 :** Le présent arrêté est susceptible, dans un délai de deux mois, à compter de sa publication de faire l'objet :

- d'un recours gracieux devant Madame la Préfète de la Vienne, Monsieur le Président du Conseil Départemental de la Vienne et Monsieur le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine,
- d'un recours contentieux devant le tribunal administratif territorialement compétent ((ce dernier peut être saisi par requête adressée par lettre recommandée avec accusé de réception de manière dématérialisée via l'application "Télérecours citoyen" accessible sur le site [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr)).

**Article 9 :** La Préfète de la Vienne, le Président du Conseil Départemental de la Vienne, le Directeur de l'Agence Régionale de Santé sont chargés chacun en ce qui les concerne de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture de la Vienne.

La Préfète de la Vienne



Chantal CASTELNOT

Le Directeur général  
De l'Agence Régionale de  
Santé  
Nouvelle-Aquitaine



Benoît ELLEBOODE

Le Président  
du Conseil départemental  
de la Vienne



Alain PICHON