

### Chapitre 1 : ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Article 1 : Identité de la structure	p 2
Article 2 : Accueil	p 2
Article 3 : Missions générales	p 2
Article 4 : Aire géographique d'intervention	p 2
Article 5 : Tarifs et frais de déplacements	p 3
Article 6 : Admission – Mise en place - Suivi- Fin d'intervention	p 3
Article 7 : Procédure de règlement des conflits entre la personne et le service	p 4
Article 8 : Travail en coordination	p 5
Article 9 : Lien de parenté	p 5
Article 10 : Facturation	p 5
Article 11 : Assurances	p 5

### CHAPITRE 2 : ACTIVITES DU SERVICE

Article 1 : Domaines d'activité du service	p 6
Article 2 : Modalités de participation du bénéficiaire à la vie du service	p 8
Article 3 : Télégestion	p 8
Article 4 : Organisation de l'activité et modalités d'interventions	p 8
Article 5 : Tenue des agents	p 8
Article 6 : Matériels et produits	p 9
Article 7 : Absence au domicile	p 9
Article 8 : Gestion des clés	p 9
Article 9 : Argent - Achats – Courses	p 10
Article 10 : Communications téléphoniques	p 10
Article 11 : Intempéries	p 10
Article 12 : Protection de la santé des salariés au travail	p 10
Article 13 : Dispositifs de vidéosurveillance	p 10
Article 14 : Stagiaires	p 11
Article 15 : Formation des agents	p 11
Article 16 : Maltraitance ou violence	p 11

### CHAPITRE 3 : ENGAGEMENTS

Article 1 : Engagements de la communauté de communes et de ses agents	p 11
Article 2 : Engagements du bénéficiaire	p 12

COUPON REPONSE du règlement à retourner directement à la Communauté de Communes Cœur de Garonne, Service Autonomie à Domicile au 31 promenade du Campet 31220 CAZERES, par mail : [saad@cc-coeurdegaronne.fr](mailto:saad@cc-coeurdegaronne.fr) ou par courrier à l'adresse postale ci-dessous. p 15

ANNEXE 1 : Modalités de paiement des factures	p 17
---	------

# ●— REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement définit les droits des bénéficiaires du Service Autonomie à Domicile (SAD) de la communauté de communes Cœur de Garonne ainsi que les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie du service.

Du respect de ce règlement dépend la qualité du service.

## CHAPITRE 1 : ORGANISATION ADMINISTRATIVE

### **Article 1 : Identité de la structure**

Ouvert au sein de la Communauté de Communes Cœur de Garonne, le SAD est un service en mode prestataire.

Le siège social est situé au 31 Promenade du Campet à Cazères (31220). Les bâtiments sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

### **Article 2 : Accueil**

Le Service Autonomie à Domicile fonctionne 7 jours / 7 jours (y compris les jours fériés) de 8h00 à 20h00.

Le bureau est ouvert au public du **lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h** et permet un accueil physique.

Un accueil téléphonique personnalisé est également assuré **du lundi au vendredi, sur la même plage horaire.**

L'assistant de secteur renseigne le public. Si la personne souhaite être reçue par le responsable de secteur, son assistant planifiera un rendez-vous avec le bénéficiaire ou sa famille sur les heures d'ouvertures.

En dehors de ces horaires, ou lorsque l'assistant de secteur est déjà en ligne, un répondeur téléphonique permet de laisser un message vocal. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service.

En cas de **nécessité absolue** en dehors des horaires d'ouvertures (soit de 7h à 8h30 et de 17h à 21h), il est possible de contacter le service en composant le **06.31.32.56.42**.

### **Article 3 : Missions générales**

Le SAD a pour mission essentielle d'assurer une aide matérielle, relationnelle et sociale aux bénéficiaires afin de leur garantir un maintien à domicile. Il s'agit d'aide à l'entretien des pièces de vie occupées par le ou les bénéficiaires ainsi que d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne.

### **Article 4 : Aire géographique d'intervention**

Le service intervient sur les communes suivantes : Boussens, Cazères, Couladère, Francon, Lescuns, Marignac-Laspeyres, Martres-Tolosane, Mauran, Mondavezan, Montberaud, Montclar-de-Comminges, Palaminy, Plagne, Le Plan, Saint-Michel et Sana.

## Article 5 : Tarifs et Frais de déplacements

Pour les personnes n'ayant pas de prise en charge (à titre particulier), le tarif des prestations d'aide à domicile est réévalué chaque année par délibération du conseil communautaire.

Pour les personnes ayant une prise en charge (APA, caisses de retraite...), le tarif des prestations d'aide à domicile est réévalué par les financeurs fixé par arrêté ministériel.

Le tarif de remboursement des frais kilométriques inhérents aux déplacements pour les courses ou tout autre déplacement extérieur est fixé par délibération du conseil communautaire.

Les frais engagés par les aides à domicile avec leur véhicule personnel pour les déplacements effectués à la demande du bénéficiaire **sont facturés en supplément des prestations et ce dans un rayon maximum de 30 kilomètres (aller) à partir du domicile**. Le déplacement est effectué dans le temps dédié à la prestation.

L'utilisation du véhicule personnel du bénéficiaire par l'aide à domicile est interdite.

## Article 6 : Admission - Mise en place - Suivi - Fin d'intervention

### a) Admission

L'instruction et l'évaluation de la demande sont effectuées soit par l'organisme qui finance la prestation d'aide à domicile, soit par le Service Autonomie à Domicile.

Dans ce dernier cas, le responsable de secteur de la communauté de communes se déplace au domicile du demandeur afin de recueillir toutes les informations nécessaires à la constitution du dossier de prise en charge par l'organisme financeur. Le bénéficiaire doit fournir toutes les pièces justificatives car la prise en charge financière par les organismes est calculée en fonction des revenus. Toute omission par le demandeur engage son entière responsabilité.

Le responsable de secteur présente le service et son fonctionnement en s'appuyant sur le livret d'accueil, évalue les besoins, les fragilités, recueille les habitudes de vie de la personne afin d'organiser la prestation.

Lors de cette visite, le bénéficiaire peut être assisté et accompagné par un membre de sa famille, un proche aidant, ou par son mandataire judiciaire.

### b) Mise en place

Un devis gratuit est établi pour toutes les personnes n'ayant pas de prise en charge (à titre particulier).

Pour les personnes bénéficiant d'une prise en charge (caisse de retraite, mutuelle, APA, PCH...), la mise en place s'effectue en fonction du nombre d'heures accordées.

Il est établi un contrat ou « document individuel de prise en charge » (DIPEC) dont un exemplaire est remis à la personne accompagnée. Il précise la durée, la fréquence, le type et le prix de la prestation avant toute prise en charge. Lorsque cette information est disponible, l'estimation du montant ou du pourcentage restant à charge est jointe au DIPEC initial.

Le reste à charge peut changer car il est réévalué par le financeur. La modification de participation ne fera pas l'objet d'un nouveau DIPEC excepté si le volume d'heures allouées évolue ou si le financeur change.

Après en avoir pris connaissance et accepté les termes, le demandeur signe avec la communauté de communes ce document.

### c) Suivi

Pour garantir une qualité de service, la responsable de secteur se déplace au domicile des bénéficiaires afin de recueillir leurs attentes et vérifier la bonne réalisation du service. Cette visite peut se faire avec ou sans la présence de la famille, suivant l'objet de la rencontre.

Le responsable de secteur se réserve le droit de contacter la famille en cas de besoin ou de coordination. Toute évolution de la prestation ne peut avoir lieu que sur demande du bénéficiaire et/ou sur proposition du service. Pour des modifications de convenance, le bénéficiaire doit contacter obligatoirement le service administratif afin que ce dernier puisse étudier la demande.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées une fois par an ainsi que des contrôles de prestations.

### d) Fin d'intervention

Dans le cas où le bénéficiaire souhaite mettre fin au Service Autonomie à Domicile, il doit l'en informer par écrit (lettre ou courrier électronique) en précisant la date d'interruption et s'il le souhaite le motif. **Un préavis d'un mois** devra être respecté et débutera à compter du jour de réception du courrier par le service sauf cas exceptionnels (entrée en établissement, décès)

Si le bénéficiaire accompagné entre en EHPAD, le courrier de résiliation au service précise le motif par mail ou par lettre simple.

**Les prises en charge valide mais non utilisées depuis 2 mois prendrons automatiquement fin.**

## Article 7 : Procédure de règlement des conflits entre la personne et le service

Quel que soit le motif de désaccord entre le bénéficiaire et le service, la communication et les échanges permettent d'évoquer un mécontentement, une insatisfaction, une réclamation...

En ce qui concerne les conflits relevant de la prise en charge, un courrier ou un mail devra être rédigé par la personne afin de relater le mécontentement ressenti.

Le bénéficiaire peut exposer la situation par téléphone au service mais devra étayer sa requête par un écrit.

Des solutions seront apportées par le biais de plusieurs canaux : une visite à domicile du responsable de secteur, un entretien téléphonique. Toutes les demandes écrites feront l'objet d'une réponse du service.

Si toutefois aucune solution n'a permis de résoudre le conflit, le bénéficiaire peut faire un recours auprès de la Communauté de Communes (demande d'entretien, courrier, mail...).

Pour faire valoir ses droits, l'utilisateur ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée. Il doit faire sa demande par courrier à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé Occitanie

Délégation Départementale de la Haute-Garonne

10 chemin du Raisin

31 050 TOULOUSE CEDEX 09

Elle peut aussi adresser un courrier en recommandé avec accusé de réception aux organismes suivants :

- Conseil Départemental de Haute-Garonne- Direction pour l'autonomie des personnes âgées, personnes handicapées - 1 Boulevard de la Marquette 31090 TOULOUSE Cédex 9-Tél : 05 34 33 32 31

- Direccte Occitanie- Service à la personne-\_5 ESP Compans-Caffarelli, 31080 Toulouse  
Tél : 05.62.89.81.00

## **Article 8 : Travail en coordination**

Lorsque la demande du bénéficiaire est complexe, il est possible que les prestations soient assurées par plusieurs aides à domicile simultanément. Dans ce cas, le temps d'intervention de chaque agent est facturé. Afin de faciliter la coordination, un cahier de liaison est mis en place au domicile du bénéficiaire si ce dernier en est d'accord.

Le cahier de liaison, optimise et facilite les échanges, la communication, la circulation de l'information et la coordination entre l'ensemble des intervenants au domicile de l'usager. En cas de désaccord, le bénéficiaire atteste par écrit qu'il ne souhaite pas qu'il soit mis en place.

Le cahier de liaison permet à l'entourage de consulter les activités effectuées et de noter éventuellement des informations estimées nécessaires à la prise en charge.

**Le cahier de liaison doit être restitué au service une fois la prise en charge terminée.**

## **Article 9 : Lien de parenté**

Par soucis de déontologie, le Président de la communauté de communes se réserve le droit de refuser qu'une aide à domicile ayant un lien de parenté direct ou étroit avec le bénéficiaire intervienne chez ce dernier. La situation familiale sera évaluée au cas par cas.

## **Article 10 : Facturation**

La facturation est établie mensuellement par le Service Autonomie à Domicile après validation des heures « badgées » par les aides à domicile. Ces heures doivent correspondre au plan d'aide préalablement établi.

Les dépassements du temps d'intervention seront facturés, après évaluation, au **tarif plein en vigueur**.

La facture fait apparaître un relevé du nombre d'heures réalisées dans le mois.

L'envoi des factures est assuré par le Trésor Public.

Le règlement de la facture se réalise selon les modalités définies au document individuel de prise en charge et comme défini sur l'annexe n° 1 du présent document.

Tout litige en rapport avec la facture est à traiter directement avec la communauté de communes.

Tout litige en rapport avec le paiement est à traiter avec le Trésor Public.

## **Article 11 : Assurances**

La communauté de communes a souscrit les assurances nécessaires à la couverture des dommages occasionnés par les aides à domicile au préjudice du bénéficiaire.

Tout sinistre matériel inférieur à 70 € ne pourra être pris en considération car il correspond aux risques pouvant subvenir pendant la prestation.

Pour tout dommage entrant dans le champ de l'assurance, le bénéficiaire devra être en mesure de fournir au service la facture correspondant à l'objet en question. L'assurance de la collectivité sera seule juge à accepter ou non le dédommagement de l'objet déclaré au sinistre.

## CHAPITRE 2 : ACTIVITES DU SERVICE

Si la famille est présente pendant le temps d'intervention, l'aide à domicile répond aux demandes et besoins exprimés par le bénéficiaire tout en restant à l'écoute de sa famille.

### **Article 1 : Domaines d'activité du service**

#### **a) Entretien courant du domicile**

Concerne le nettoyage des pièces et des équipements des pièces occupées par le bénéficiaire au quotidien : dépoussiérage, balayage, lavage, vaisselle, nettoyage des vitres à hauteur accessible avec un escabeau adapté et sécurisé. L'aide à domicile ne fait pas le nettoyage de la cave ou du grenier, ni du garage, le lessivage des murs et plafonds, le cirage des parquets, le déplacement d'objets lourds, le nettoyage des grandes surfaces inaccessibles ou dangereuses.

Le nettoyage des lustres (à hauteur respectable) peut se faire ponctuellement sur la base de 2 fois par an, il en est de même pour le retournement de matelas qui peut être réalisé 2 fois par an maximum, si nécessaire, et uniquement avec l'aide du bénéficiaire ou de sa famille.

Si les logements s'avèrent insalubres ou trop encombrés, la prestation ne débutera qu'après nettoyage et désencombrement suffisant.

#### **b) Entretien du linge**

Concerne le lavage, l'étendage, le repassage et le rangement. L'aide à domicile peut effectuer les petites réparations des vêtements. L'agent ne fait pas les grosses lessives sans machine à laver.

#### **c) Aide aux courses**

L'aide à domicile peut amener les bénéficiaires faire des courses ou assurer seule les achats selon leurs indications, ainsi que le transport et le rangement. L'usage d'un caddie à roulettes pour le transport est vivement conseillé. Les frais de déplacements sont à la charge du bénéficiaire.

#### **d) Préparation des repas et aide à la prise des repas**

L'aide à domicile peut élaborer des menus ou préparer un repas en prenant en compte le régime alimentaire de la personne avec le matériel mis à sa disposition et peut aider à la prise des repas seulement si la personne ne **présente pas** de trouble de déglutition.

#### **e) Aide à la toilette et à l'habillement**

L'aide à domicile ne donne aucun soin prescrit par le médecin et ne remplace pas les professionnels de santé : infirmière, aide-soignante, pédicure... S'il n'y a pas de prescription médicale, l'aide à la toilette relève d'un acte de la vie courante et donc de la compétence d'une aide à domicile formée ou de l'auxiliaire de vie sociale.

Pour certaines prises en charge, la toilette peut être effectuée par deux agents simultanément ou en binôme entre un professionnel de soins.

L'aide à domicile ne coupe pas les cheveux, ne fait pas de coloration, et ne coupe pas les ongles.



## **f) Aide relevant d'une prescription médicale**

- **Médicaments :**

Les médicaments présents dans le pilulier sont soumis à la prescription médicale du médecin.

Aucun acte de préparation de médicament ne peut être demandé à l'aide à domicile car il s'agit d'un acte infirmier ou de la compétence du pharmacien.

Si l'aide à domicile doit veiller à la prise du traitement, la prescription médicale ainsi que l'ordonnance actualisée doivent être mise dans le cahier de liaison (à l'intercalaire n°3). La nature du médicament, le mode de prise ne doivent présenter ni difficultés d'administration, ni d'apprentissage particulier.

Sans cette prescription, ou si celle-ci précise l'intervention d'auxiliaires médicaux, la prise du traitement incombera automatiquement à un personnel infirmier.

Quant aux médicaments ne pouvant contenir dans le pilulier, il est indispensable que le protocole établi avec un professionnel du soin mentionne précisément les modalités d'aide à la prise, (ex : médicament sous blister dans un récipient hermétique). Ce protocole doit être présent dans le cahier de liaison.

Le pilulier préparé par la famille ne pourra pas être pris en compte.

- **Bas de contention :**

La mise des bas de contention est interdite, elle ne relève pas des missions de l'aide à domicile. A titre exceptionnel, l'aide à domicile peut procéder au retrait des bas.

## **g) Aide aux démarches administratives**

L'aide à domicile peut aider le bénéficiaire dans la gestion courante de ses « papiers » (aide à la rédaction, envoi, classement...), peut prendre des rendez-vous (santé...) et l'y accompagner sur son temps d'intervention. Ce type de déplacement, comme les courses, est à la charge du bénéficiaire (voir chapitre 1/article 5/ Tarifs et frais de déplacement).

## **h) Ecoute, Stimulation**

Sous forme de discussion, lecture, jeux de société, marche... Le service laisse à disposition des aides à domicile des jeux qu'elles peuvent emprunter sur une durée limitée pour les utiliser chez les bénéficiaires.

## **i) Accompagnement pour des petits déplacements**

L'aide à domicile peut accompagner les bénéficiaires pour des petits déplacements. Les frais de déplacements sont à la charge du bénéficiaire.

## **j) Aides diverses**

L'aide à domicile peut participer à l'entretien des plantes et à l'alimentation et l'hygiène des animaux domestiques lorsque le bénéficiaire ou son entourage ne peuvent le faire.

## **L'aide à domicile ne fait pas le bricolage ni l'entretien du jardin**

Une fiche intitulée « Rôle et missions de l'auxiliaire de vie » est présente à l'intercalaire n°6 du cahier de liaison.

## Article 2 : Modalités de participation du bénéficiaire à la vie du service

Un bulletin d'information est dédié aux bénéficiaires.

Le bénéficiaire fait partie du service et il est convié à y participer et à donner son avis.

Pour ce faire, il peut compléter les enquêtes de satisfaction qui lui sont adressées annuellement.

Il peut, par téléphone ou par écrit faire des propositions d'améliorations

Enfin, il peut intégrer un groupe d'expression participatif pour aborder les sujets en lien avec la vie et le fonctionnement du service

## Article 3 : Télégestion

Les aides à domicile sont équipées d'un téléphone portable qui leur permet, en passant simplement leur appareil sur un badge, d'enregistrer le début et la fin de l'intervention.

Ce badge est le plus souvent placé sur la couverture du cahier de liaison. Il peut être décidé d'un commun accord avec le bénéficiaire et/ou ses proches de le placer à un autre endroit, notamment si le bénéficiaire refuse le cahier de liaison.

Le bénéficiaire est facturé sur les heures réellement effectuées, validées grâce à cette opération.

## Article 4 : Organisation de l'activité et modalités d'interventions

L'amplitude horaire de travail des aides à domicile est **du lundi au dimanche de 8h00 à 20h00 y compris les jours fériés. Toutefois compte tenu de la nature du service, les modifications d'horaires pourront occasionnellement être réalisées.**

Le temps de travail, les créneaux horaires ainsi que la fréquence des interventions sont étudiés et définis d'un commun accord entre le bénéficiaire et la communauté de communes selon les priorités de l'intervention, les attentes du bénéficiaire et les possibilités de service.

Les interventions du matin sont accordées en priorité à l'aide au levé, à la toilette, l'habillage et la préparation des repas.

Les interventions d'après-midi sont principalement dédiées pour l'entretien courant du domicile, les courses, la promenade et/ou la stimulation, autres déplacements extérieurs...

Les interventions des samedis, dimanches et jours fériés concernent l'aide à la personne en priorité et non à l'entretien du domicile.

**Le temps d'intervention doit être respecté par l'aide à domicile et le bénéficiaire.**

Si à l'arrivée de l'aide à domicile, le bénéficiaire est absent, l'agent patientera 15 minutes à compter de l'heure notifiée sur le planning. Si le bénéficiaire n'est pas arrivé dans ce délai, la prestation sera due dans sa totalité au **plein tarif en vigueur** et l'agent partira. Le temps d'intervention initialement prévu sera payé à l'agent comme si elle avait réalisé la prestation.

## Article 5 : Tenue des agents

Pendant le temps d'intervention à domicile, les aides à domicile ont obligation de porter leur tenue de travail professionnelle fournie par la communauté de communes (blouses + gants de ménage ou gants jetables pour la toilette). La tenue de travail n'est pas obligatoire pour les prestations courses ou rendez-vous extérieurs.



## Article 6 : Matériels et produits

Chaque bénéficiaire doit fournir un matériel de base en bon état : balai espagnol ou balai plat et seau essoreur correspondant. Pour éviter les risques musculo squelettiques, il est interdit aux aides à domicile d'utiliser la serpillière en coton carrée.

Le bénéficiaire doit veiller à mettre à disposition de l'aide à domicile des produits adaptés pour les tâches à effectuer (produits pour les sols, la vaisselle, les sanitaires, les vitres...).

Pour préserver la santé de chacun, l'utilisation de produits ménagers toxiques est interdite ainsi que l'utilisation d'eau de javel avec un autre produit ménager.

## Article 7 : Absence au domicile

L'agent peut intervenir au domicile du bénéficiaire uniquement lorsque ce dernier est présent.

A titre exceptionnel, moyennant une décharge écrite du bénéficiaire, l'aide à domicile peut intervenir en son absence.

### Le délai de prévenance :

#### Pour toute absence du domicile non signalée

Type d'absences	Annulation imprévue (hospitalisation ou cas de force majeure)	Annulation ponctuelle	Annulation prolongée (départ en vacances, séjour prolongé chez les enfants...)
Délai de prévenance	Avant l'intervention prévue	3 jours ouvrés	15 jours ouvrés (du lundi au vendredi)
<u>Si non respect du délai de prévenance :</u>	Pas de facturation	Facturation à taux plein	1 <sup>ère</sup> semaine d'annulation facturée à taux plein. Si prolongation de l'absence non anticipée dans le délai, facturation des heures planifiées de la 1 <sup>ère</sup> semaine de prolongation

En cas d'absence inquiétante au domicile, après s'être renseigné auprès de l'entourage, le service s'autorise le droit de contacter les secours. Les frais engendrés par cette intervention seront à la charge du bénéficiaire.

## Article 8 : Gestion des clés

Lorsque le bénéficiaire est dans l'impossibilité d'ouvrir lui-même à l'aide à domicile et qu'aucune autre solution ne peut être envisagée :

- Installation par le bénéficiaire d'un boîtier à clés lui permettant d'y laisser la clef de son domicile.
- Pour les bénéficiaires habitant à proximité du bureau, un trousseau de clés peut être confié à la communauté de communes contre la signature d'une décharge. A l'arrêt du service, il sera restitué au bénéficiaire ou à un membre de la famille contre signature.

### ⇒ Précision sur l'enfermement des bénéficiaires à leur domicile :

L'enfermement d'un bénéficiaire à son domicile quel qu'en soit le motif ne sera pas pratiqué par les agents du service car il constitue une mesure privative de la liberté en contradiction avec la Constitution.

Pour des raisons de sécurité, il est vivement recommandé d'installer un barillet à bouton sur la porte d'entrée afin que l'aide à domicile puisse fermer la porte à son départ du domicile. Ce dispositif sera un gage de sécurité et ne portera pas atteinte à la liberté du bénéficiaire puisqu'il pourra ouvrir sa porte en cas de besoin.

## Article 9 : Argent - Achats - Courses

Les courses sont effectuées pendant les heures de travail de l'aide à domicile et non pas sur son temps personnel.

Elles peuvent être réalisées par l'aide à domicile seule ou accompagnée du bénéficiaire. **Seuls des espèces ou un chèque signé libellé à l'ordre du destinataire sont autorisés comme moyens de paiement.** L'utilisation de la carte bleue ou la carte de retrait du bénéficiaire par l'aide à domicile est interdite.

L'agent devra obligatoirement remplir le document prévu à cet effet dans le cahier de liaison du bénéficiaire avant le départ aux courses.

Dans tous les cas, l'agent n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses.

Il est interdit à tout agent d'accepter toute gratification de la part des bénéficiaires.

## Article 10 : Communications téléphoniques

Pour des raisons administratives, le secrétariat du service peut être amené à appeler l'aide à domicile pendant l'intervention pour lui communiquer des informations urgentes ou importantes, soit directement sur son téléphone portable professionnel, soit sur le téléphone du bénéficiaire.

Pendant son intervention, l'intervenant ne donne ni ne reçoit de communications d'ordre privé, sauf urgence familiale. **L'aide à domicile ne fournit en aucun cas son numéro de téléphone privé et professionnel aux bénéficiaires ou à leur famille.** Si le bénéficiaire souhaite joindre l'aide à domicile, il doit contacter directement le secrétariat du service qui transmettra l'information.

## Article 11 : Intempéries

Certaines interventions sont susceptibles d'être annulées pour cause de météo défavorable. Le bénéficiaire en sera informé directement par le service. Le report sera étudié conjointement en fonction de la demande du bénéficiaire et de l'emploi du temps de l'agent concerné. Les heures annulées ne seront en aucun cas facturées.

## Article 12 : Protection de la santé des salariés au travail

Comme tout employeur, la communauté de communes doit protéger la santé de ses salariés. Aussi, les travaux imposant aux salariés des positions de travail inconfortables sont fortement déconseillés voire interdits : travail à genou, accroupi, en torsion, en équilibre instable, port de charges lourdes, travail en hauteur importante...

De même que les prestations d'entretien du logement sont limitées à 2h00 consécutives maximum.

Les **chiens doivent être attachés ou enfermés** le temps de l'intervention afin que l'aide à domicile puisse travailler sans risque. L'intervenant est tenu de prévenir le service si le chien n'est pas attaché. Tout manquement à cet engagement pourra entraîner une suspension du service après avertissement.

La **détention d'armes à feu** par le bénéficiaire **doit faire l'objet d'une information au service.** Dans tous les cas, le bénéficiaire s'engage à ne pas laisser les armes qu'il détient chargées.

## Article 13 : Dispositifs de vidéosurveillance

Il est demandé au bénéficiaire ou à sa famille d'informer le service par mail ou courrier de tout dispositif de vidéosurveillance.

Il est interdit de filmer l'aide à domicile pendant son activité professionnelle comme il est interdit de capter l'image ou le son d'une conversation entre le bénéficiaire et le professionnel.

Des **solutions alternatives plus efficaces** pour assurer la sécurité de la personne accompagnée existent :

[www.haute-garonne.fr/aide/teleassistance-31](http://www.haute-garonne.fr/aide/teleassistance-31)

### **Article 14 : Stagiaires**

La communauté de communes favorise la formation professionnelle. A ce titre, il est possible que les aides à domicile soient amenées à intervenir en présence de stagiaire.

Les stagiaires participent aux activités délivrées par l'aide à domicile et sous sa responsabilité. Leur présence ne fera pas l'objet d'une facturation supplémentaire.

### **Article 15 : Formation des agents**

La communauté de communes s'engage à former ses agents tout au long de leur carrière afin d'assurer un service de qualité. Lors des formations, les aides à domicile pourront être remplacées.

Certaines formations nécessitant la présence d'une grande partie des agents peuvent avoir lieu et peuvent impacter les prestations initialement prévues ces jours-là. Dans cette situation, un courrier d'information sera transmis aux bénéficiaires du service.

### **Article 16 : Maltraitance ou violence**

Toute personne ayant connaissance de faits de maltraitance a l'obligation de le signaler au service. La maltraitance s'entend de toute forme de violences et de négligences, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligences actives (enfermement) ou passives (absence de l'aide à l'alimentation), violation des droits civiques...

Lorsqu'elle a connaissance d'une telle situation, le responsable de service transmet un signalement aux autorités compétentes, et en transmet une copie au Président du conseil départemental.

**Pour information : signalement maltraitance : N° vert maltraitance personnes âgées et handicapées => 3977**

Les agents sont formés aux repérages des situations à risques et s'emploient à respecter la **charte de la bientraitance** affichée dans les bureaux du service et intégrée dans les cahiers de liaison des bénéficiaires et dans le classeur d'accueil des agents.

## **CHAPITRE 3 : ENGAGEMENTS**

### **Article 1 : Engagements de la communauté de communes et de ses agents**

- ⇒ L'aide à domicile doit présenter sa carte professionnelle à la première entrevue avec le bénéficiaire
- ⇒ Respecter les droits fondamentaux du bénéficiaire : Respect de sa dignité et de son intégrité, de sa vie privée et de son intimité, de sa sécurité, de ses biens, de sa culture, sa religion ou ses choix de vie...
- ⇒ Définir et analyser les attentes et besoins du bénéficiaire.
- ⇒ Aider à réaliser et suivre les démarches administratives liées à la prestation.
- ⇒ Faire évoluer les prestations au mieux en fonction des besoins du bénéficiaire.
- ⇒ Assurer une continuité de service : remplacement de l'aide à domicile en cas d'absence dans la mesure du personnel disponible. Le remplacement proposé peut modifier le nombre d'heures, la répartition et l'horaire des interventions.
- ⇒ Fixer un planning à l'avance : tous les mois, le bénéficiaire le reçoit par courrier. Toutefois, ce planning peut fluctuer en fonction des nécessités de service (absences, ou de remplacement du

**Communauté de communes Cœur de Garonne - Service Autonomie à domicile**

**31 Promenade du Campet - 31220 CAZERES - Tél : 05 61 98 42 26**

Adresse postale : 12 rue Notre Dame - 31370 RIEUMES - Tél : 05 61 91 94 96

personnel). Dans ce cas, le service s'engage à prévenir le bénéficiaire des modifications dans les plus brefs délais.

- ⇒ Respecter l'emploi du temps et le temps d'intervention.
- ⇒ L'agent ne devra pas se présenter au domicile du bénéficiaire en compagnie d'un membre de sa famille ou de toutes personnes étrangères au service, de lui demander quelque service que ce soit. L'aide à domicile se doit de respecter la confidentialité des données personnelles des bénéficiaires.
- ⇒ Garantir un service de qualité en tenant compte de l'avis des bénéficiaires (enquête de satisfaction).
- ⇒ L'aide à domicile référent du bénéficiaire est garant de la bonne tenue du cahier de liaison.

## **Article 2 : Engagements du bénéficiaire**

- ⇒ Doit transmettre toutes les informations liées à son adresse pour faciliter l'intervention de l'agent. (Étage, n° de porte, code d'entrée de résidence, identité sur la boîte aux lettres). En cas de difficulté de mobilité, le bénéficiaire peut se doter d'un boîtier à clés sécurisé dont le code sera remis au service.
- ⇒ Fournir du matériel en bon état et les produits nécessaires à l'intervention. (Chap.2 art.6)
- ⇒ Délai de prévenance à respecter pour toute absence du domicile
- ⇒ Prévenir en cas de changement de toute situation.
- ⇒ Respecter le règlement de fonctionnement et le document individuel de prise en charge.
- ⇒ Respecter le champ de compétences des aides à domicile.
- ⇒ Permettre à l'agent de badger dès son arrivée et à la fin du temps d'intervention prévu.
- ⇒ Avoir un comportement civique et respectueux à l'égard des intervenantes, pas de discrimination ou de propos déplacés quel qu'ils soient
- ⇒ Informer le service de la présence de tous dispositifs de surveillance (vidéo ou audio) au domicile du bénéficiaire. (Chap.2 Art.13)
- ⇒ Informer le service de l'intervention d'autres professionnels médico sociaux (kiné, SSIAD, infirmiers...)
- ⇒ Déclarer une personne de confiance.
- ⇒ Eviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé des agents et ne pas faire l'usage de drogues illicites en présence de l'agent.
- ⇒ N'effectuer aucune donation, aucun leg, aucun dépôt de fonds de bijoux ou valeurs aux intervenantes.
- ⇒ S'acquitter du paiement des factures.

**Le présent règlement est à signer et à ranger obligatoirement dans le Cahier de liaison. (Intercalaire n° 6)**

A Rieumes, le.....

Pour la communauté de communes,

Le Président,

A ....., le.....

Le bénéficiaire,

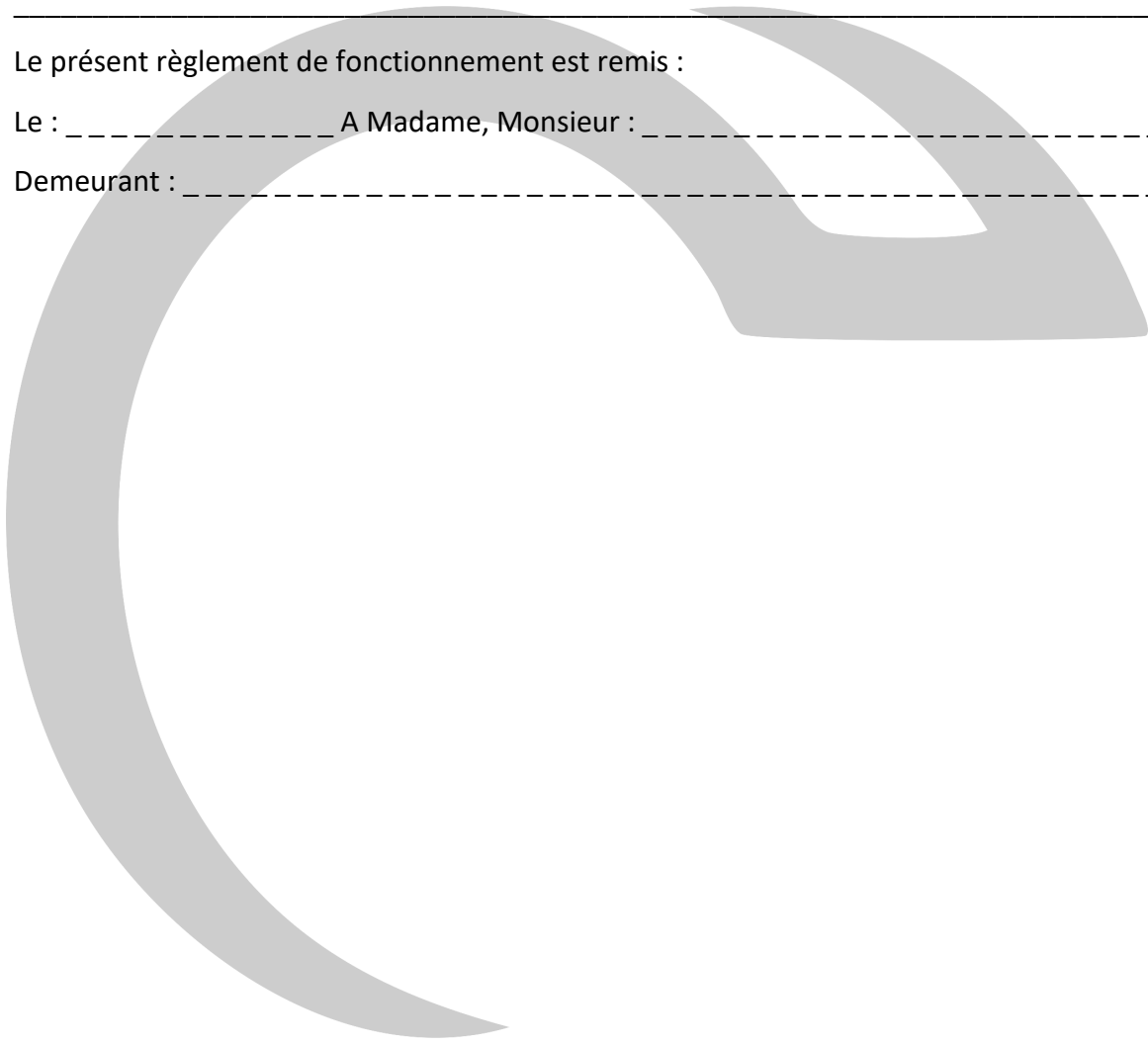
Paul-Marie BLANC

---

Le présent règlement de fonctionnement est remis :

Le : \_\_\_\_\_ A Madame, Monsieur : \_\_\_\_\_

Demeurant : \_\_\_\_\_









## SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE CŒUR DE GARONNE

### REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

### COUPON REPONSE

**Coupon à retourner à la communauté de communes Cœur de Garonne, Service Autonomie à Domicile au plus tard 10 jours suivant la remise du présent document.**

Madame, Monsieur \_\_\_\_\_

Demeurant : \_\_\_\_\_

Déclare avoir pris connaissance du règlement de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile de la communauté de communes Cœur de Garonne et y adhérer sans réserve.

Déclare que le présent règlement m'a été remis et présenté dans ces grands axes.

Date     /     /

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »





## SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE CŒUR DE GARONNE

### REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

#### ANNEXE 1 : Modalités de paiement des factures du SAD

##### **Directement sur internet :**

Paiement en ligne sur [www.payfip.gouv.fr](http://www.payfip.gouv.fr) à l'aide de « l'identifiant collectivité » et de la « référence de la facture » présents sur votre facture. Par carte bancaire, par prélèvement unique ou par virement bancaire.


##### **Où**

##### **Par courrier :**

A adresser au centre d'encaissement 94 974 CRETEIL CEDEX 9

##### **Où**

##### **Chez un buraliste agréé :**

A l'aide du QR code  apposé sur votre facture : en carte bleue (sans limitation de montant) ou en espèces pour les montants inférieurs à 300€. Le buraliste vous remettra un justificatif de paiement.

Liste des buralistes agréés sur notre territoire :

- Tabac loto Chez Marian 8 boulevard Jean Jaurès 31220 CAZERES
- Le Dumbo rue Sicard 31430 LE FOUSSERET
- Le Voyageur 10 allée de la Libération 31370 RIEUMES

Possible en CESU : Chèque emploi service