

Au siège du conseil de Grand Lac, 1500 boulevard Lepic 73100 Aix-les-Bains

NOMS ET PRENOMS	Présents (X)	Absents excusés	Pouvoir donné à
1. Marie Claire BARBIER		X	
2. Brigitte BARLET		X	Michelle BRAUER
3. Danièle BEAUX-SPEYSER	X		
4. Renaud BERETTI		X	
5. Michelle BRAUER	X		
6. Mariétou CAMPANELLA	X		
7. Claire COCHET	X		
8. Jacques CONVERT	X		
9. Gérard DILLENSCHNEIDER	X		
10. Marina FERRARI		X	
11. David GAILLARD		X	
12. Nathalie GAMAIN		X	
13. Bernard GELLOZ	X		
14. Pascale GLOUANNEC	X		
15. André GRANGER	X		
16. Alain HOTIER		X	
17. Antoine HUYNH	X		
18. Agron KALLABA		X	
19. Myriam MONANGE		X	
20. Christian MOUNIER	X		
21. Julie NOVELLI		X	
22. Colette PIGNIER	X		
23. Edouard SIMONIAN		X	
24. Jean-Marc VIAL	X		
25. Guy WARIN	X		

Autres présents non votants :

Marie RENAUD
Laurent LAVAISSIERE
Muriel BORRELY-DUBINI

Directrice du CIAS Grand Lac
Directeur Général des Services
Assistante de Direction du CIAS Grand Lac

L'assemblée s'est réunie sur convocation du 27.09.2024

Un dossier de travail en tout point identique à celui transmis aux conseillers pour la tenue du conseil du 3 octobre 2024 a été transmis le 27 septembre 2024, ce dossier comprenant l'ordre du jour et les projets de délibérations, avec leurs annexes.

Aix-les-Bains, le 3 octobre 2024

Le Président,
Renaud BERETTI

Secrétaire de Séance,
Pascale GLOUANNEC



La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès de Grand Lac, 1500 boulevard Lepic, 73100 Aix-les-Bains, ou devant le tribunal administratif de Grenoble (2 Place de Verdun, BP1135, 38032 Grenoble Cedex 03). Le recours gracieux doit être introduit dans un délai de deux mois à compter de sa publication (acte réglementaire) ou de sa notification (acte individuel). Le tribunal administratif de Grenoble peut être saisi par la voie de l'application "Télérecours citoyens" sur le site www.telerecours.fr.

Accusé de réception en préfecture
073-267303428-20241003-DELIB77-DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de réception préfecture : 09/10/2024



Accusé de réception en préfecture
073-267303428-20241003-DELIB77-DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de réception préfecture : 09/10/2024

ADMINISTRATION GENERALE

Règlement de fonctionnement du service d'accompagnement et d'aide à domicile (SAAD) du CIAS Grand Lac

Le règlement de fonctionnement est un document réglementaire contrôlé par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP). Suite à un contrôle effectué en avril 2024, le rapport transmis par la DDETSPP a pointé des manquements et des infractions relatives à l'information du consommateur.

En application de l'article L. 521-1 du code de la consommation et pour répondre aux obligations imposées par le code de la consommation, le code de l'action sociale et des familles et l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, il est proposé de modifier le règlement de fonctionnement du service d'accompagnement et d'aide à domicile du CIAS Grand Lac.

Ces modifications portent principalement sur les sujets suivants :

- Dédommagement des bénéficiaires (article 13) en cas de casse ou de détérioration accidentelle causée par l'agent. Il est convenu ce qui suit : Un remboursement total ou partiel sera appliqué selon les modalités en vigueur :
 - o Au regard de la vétusté des objets endommagés,
 - o Après étude du dossier,
 - o À réception de la déclaration conjointe sus décrite, une facture acquittée et un RIB.

En cas de désaccord sur le montant remboursé ou sur l'absence de remboursement, et afin de ne pas entraver l'exercice d'actions en justice, le bénéficiaire peut notamment :

- o Engager une procédure de règlement amiable du différend,
 - o Saisir une juridiction d'arbitrage,
 - o Saisir la juridiction compétente.
- En cas de perte des clefs confiées (article 15) : Il est convenu ce qui suit : le service assure le droit à réparation du bénéficiaire en cas de perte ou dégradation des clefs imputée au service. Il sera alors demandé à l'usager de fournir une facture acquittée de la clef perdue pour un remboursement de cette dernière.

Il est proposé aux membres du conseil d'administration d'approuver le règlement de fonctionnement, joint à la présente délibération.

Le Conseil d'administration, après en avoir délibéré :

- APPROUVE le présent rapport,
- APPROUVE la modification du règlement de fonctionnement du service d'accompagnement et d'aide à domicile (SAAD) du CIAS GRAND LAC joint à la présente délibération.

Aix-les-Bains, le 3 octobre 2024

Le Président,
Renaud BERETTI



- Conseillers en exercice : 25
- Présents : 14
- Présents et représentés : 15
- Votants : 15
- Pour : 15
- Contre : 0
- Abstentions : 0
- Blancs : 0

La secrétaire générale,
Pascale GLOUANNIC

Accusé de réception en préfecture
1025 DE 23 003 1003 DE 1001 DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de dépôt en préfecture : 09/10/2024

Accusé de réception en préfecture
073-267303428-20241003-DELIB81-DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de réception préfecture : 09/10/2024



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'AIDE A DOMICILE (SAAD) CIAS GRAND LAC

Pris en application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles

Et adopté par le Conseil d'administration du CIAS Grand Lac le 23 juin 2020, ce règlement de fonctionnement est appliqué par le SAD pour une durée de cinq ans.

Accusé de réception en préfecture
073-267303428-20241003-DELIB81-DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de réception préfecture : 09/10/2024

SOMMAIRE

Préambule

CHAPITRE 1 : MODALITES D'ELABORATION ET DE COMMUNICATION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ARTICLE 1 : ÉLABORATION DU REGLEMENT

ARTICLE 2 : REVISION DU REGLEMENT

ARTICLE 3 : COMMUNICATION

CHAPITRE 2 : MISSIONS ET PROJET DE SERVICE

ARTICLE 4 : MISSION DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

ARTICLE 5 : PROJET DE SERVICE/ ETHIQUE INSTITUTIONNELLE

Accueil de stagiaires

Politique de prévention de la maltraitance

CHAPITRE 3 : DROITS DES BENEFICIAIRES ET LEUR MISE EN OEUVRE

ARTICLE 6 : DROITS DES USAGERS

ARTICLE 7 : MOYENS MIS EN PLACE PAR LE SERVICE POUR LE RESPECT DE CES DROITS

ARTICLE 8 : RÉCLAMATIONS ET RECOURS

CHAPITRE 4 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

ARTICLE 9 : SERVICE PRESTATAIRE

ARTICLE 10 : HORAIRES ET COORDONNEES DU SAAD

CHAPITRE 5 : LES INTERVENTIONS

ARTICLE 11 : CRITERES D'ADMISSION

ARTICLE 12 : MODALITES FINANCIERES

ARTICLE 13 : CADRE GENERAL DES INTERVENTIONS

Ethique

Continuité de service

Organisation des interventions

Traçabilité des interventions

Dispositif en cas d'événement exceptionnel (canicule, grand froid...)

Gratifications

Procuration

Courses

Intervention des services de secours

Animaux domestiques

Accusé de réception en préfecture
073-267303428-20241003-DELIB81-DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de réception préfecture : 09/10/2024

Assurance/dommages

ARTICLE 14 : MISE EN PLACE ET SUIVI DE LA PRESTATION

ARTICLE 15 : ENGAGEMENTS DES BENEFICIAIRES

Avoir un comportement civil

Faciliter l'exécution de la prestation

Respecter les conditions matérielles

Transmettre les informations au service notamment vos absences

Autoriser la mise en place du cahier de liaison

Mettre à disposition du badge permettant le fonctionnement de la télégestion

ARTICLE 16 : ENGAGEMENTS DU SERVICE

Respect, bienveillance et probité

Qualité des prestations

Réserve et confidentialité

ARTICLE 17 : DEROULEMENT DE L'INTERVENTION

Missions assurées par les aides à domicile

Prestations exclues des fonctions de l'aide à domicile

ARTICLE 18 : FACTURATION DES PRESTATIONS ET REGLEMENT

CHAPITRE 6 : INTERRUPTION / RESILIATION DE CONTRAT

ARTICLE 19 : VOS ABSENCES

Pour motif personnel

Pour hospitalisation (hors programmation)

ARTICLE 20 : SUSPENSION DU CONTRAT

ARTICLE 21 : RESILIATION DU CONTRAT

A l'initiative du bénéficiaire

A l'initiative du service

Résiliation de plein droit

ANNEXES :

Annexe 1 : Fiche de renseignement, Plan d'intervention

Annexe 2 : Tarifs

Annexe 3 : Clause de consentement, gestion de vos informations

Annexe 4 : Bordereau de rétractation

Annexe 5 : Demande expresse de mise en œuvre des prestations pendant le délai de rétractation

Annexe 6 : Usage des caméras

Annexe 7 : Désignation personne de confiance

Annexe 8 : Personnes qualifiées (hors contrat de PEC)

Préambule

Le présent règlement de fonctionnement définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement (article D 312-6 du CASF), dans le respect des droits et des libertés de chacun, ainsi que les dispositions financières (article R 314-130 à R 314-136 du CASF).

- de la loi n°2002 du 2 janvier 2002 rénovant l'Action Sociale et Médico-Sociale,
- de l'article L312-1 du Code de l'Action sociale et des Familles (CASF) définit les établissements et services sociaux et médico-sociaux En vertu de cet article, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) se définit comme tel au sens des points 6 et 7 du présent article.
- de l'article L.311-7 et L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003,
- du décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile
- de l'arrêté du 27/01/2009 autorisant la création du SAAD du Bourget du Lac
- de l'arrêté du 10/02/2016 autorisant le transfert du SISCA (canton Aix nord et Sud) au CIAS Grésy sur Aix
- de l'arrêté du 21/12/2017 autorisant la création du SAD du CCAS D'Aix les bains
- de l'arrêté du 30/12/2008 autorisant la création du SAD du CIAS de Chautagne
- des délibérations approuvant les transferts et transformations au profit du CIAS GRAND LAC
- de l'arrêté du 23/08/2018 autorisant le transfert des autorisations au CIAS GRAND LAC
- de l'enregistrement en préfecture de l'agrément service à la personne n° SAP267303428

Le CIAS GRAND LAC est un établissement public territorial dont le personnel est régi par le statut de la Fonction Publique Territoriale.

Siège social : CIAS GRAND LAC
1500 bd Lepic
CS 20606
73106 AIX LES BAINS

En vertu de ces dispositions, le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie ainsi que les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein du service. Ce dernier est également destiné à définir les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Le bénéficiaire concerné par le présent règlement est désigné par le pronom personnel « vous » et le service du SAAD est désigné par le pronom personnel « nous ».

CHAPITRE 1 : MODALITES D'ELABORATION ET DE COMMUNICATION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ARTICLE 1 : ÉLABORATION DU REGLEMENT

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous la responsabilité de la direction du service. Il a été co-construit par une équipe professionnelle pluri disciplinaire au sein d'un groupe de travail en 2019.

Après consultation des instances représentatives du personnel, à savoir « le Comité Technique » de Grand Lac le règlement de fonctionnement est soumis à délibération du conseil d'administration du Centre Intercommunal d'Action Sociale et validé le 23 juin 2020.

ARTICLE 2 : REVISION DU REGLEMENT

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la direction du service.

En tout état de cause, le règlement de fonctionnement doit faire l'objet d'une révision tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. La procédure de révision répond aux mêmes règles de forme que la procédure d'élaboration sus-décrite.

ARTICLE 3 : COMMUNICATION

Le présent règlement de fonctionnement est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal.

Le règlement de fonctionnement est remis individuellement à chaque personne qui exerce au sein du service, quelles que soient les conditions de cet exercice (agents, stagiaire, bénévole, libéral). Chacune de ces personnes s'engage à en respecter les termes.

Le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications fait l'objet d'un affichage dans les locaux du service.

CHAPITRE 2 : MISSIONS ET PROJET DE SERVICE

ARTICLE 4 : MISSIONS DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE (SAAD)

Le service d'aide à domicile a pour objectif de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans et/ou personnes porteuses d'un handicap, habitant les communes du territoire de Grand Lac hors territoire « entrelacs » soit :

- Aix-les-Bains, Bourdeau, le Bourget du Lac, Brison-Saint-Innocent, Chanaz, La Chapelle-du-Mont-du-Chat, Chindrieux, Drumettaz-Clarafond, Conjux, Grésy-sur-Aix, Le Montcel, Méry, Motz, Mouxy, Ontex, Pugny-Chatenod, Ruffieux, Saint-Offenge, Saint-Pierre-de-Curtille, Serrières en Chautagne, Tresserve, Trévignin, Vions, Viviers-du-Lac, Voglans.

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes aidées dans leur cadre de vie habituel et ce, dans les meilleures conditions possibles. Ainsi, le service rendu est spécifique et diffère de celui de la femme de ménage. L'aide à domicile a pour mission supplémentaire de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les

Accusé de réception en préfecture
073-267303428-20241003-DELIB81-DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de réception préfecture : 09/10/2024

bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes âgées et/ou handicapées. Cependant, cette prestation ne sera accordée (ou maintenue) qu'à des personnes qui en éprouvent une absolue nécessité du fait de leur état de santé ou de leur isolement, et ne remplace en rien la famille dont la participation au maintien à domicile est essentielle.

ARTICLE 5 : PROJET D'ETABLISSEMENT ET ETHIQUE INSTITUTIONNELLE

Le service participe au respect du choix de vie de la personne accompagnée dont un des objectifs est d'éviter ou de retarder l'entrée en établissement. Le service facilite le maintien à domicile dans leur cadre de vie habituel et dans les meilleures conditions possibles.

Nous vous accompagnons en :

- 1-Vous aidant dans les gestes de la vie quotidienne par la mise en œuvre, la planification et l'intervention d'une aide à domicile,
- 2-Favorisant votre bien être en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile,
- 3-Luttant contre l'isolement, sauvegardant le lien social,
- 4-Soutenant les aidants à domicile,

Nos missions sont conduites dans le respect de la dignité des personnes avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun en leur garantissant un accès équitable.

Accueil de stagiaires

Le SAAD du CIAS GRAND LAC est un lieu de formation et d'accueil des stagiaires. A ce titre, l'aide à domicile pourra être accompagnée d'une stagiaire qui aura vocation à participer aux activités de l'aide à domicile.

Politique de promotion de la bientraitance prévention de la maltraitance

L'attitude professionnelle de bientraitance est une manière d'agir et d'être soucieux de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuses de ses choix et de ses refus. Mais, cette attitude n'est pas faite que d'acceptation. Il est important de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, avec le refus de toutes formes de violences et d'abus d'où qu'elle émane. La lutte contre la maltraitance pour être efficace ne peut passer que par la promotion de la bientraitance.

Le service porte une attention particulière aux faits de maltraitance dont vous pouvez être victime. Dans l'exercice de leurs fonctions, le personnel a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins.

Une antenne d'écoute de la maltraitance des personnes dites vulnérables (ALMA) existe au niveau Départemental. Son numéro de téléphone est le 3977.

CHAPITRE 3 : DROITS DES BENEFICIAIRES ET LEUR MIS EN OEUVRE

ARTICLE 6 : DROITS DES USAGERS

Le service garantit à toute personne bénéficiaire, les droits et libertés individuels énoncés par l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie figurant en annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003.

- droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à l'intimité ,
- droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté ,
- droit à l'information ,

Accusé de réception en préfecture
073-267303428-20241003-DELIB81-DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de réception préfecture : 09/10/2024

- droit à consentir et à renoncer à la prise en charge ,
- droit à participer à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne ,
- droit au respect des liens familiaux ,
- droit à la protection : confidentialité, sécurité et santé ,
- droit à l'autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens ,
- droit à l'exercice des droits civiques ,
- droit à la pratique religieuse.

Droit à la consultation de votre dossier de prise en charge :

Vous avez le droit de consulter votre dossier si vous le souhaitez. Vous pouvez en faire la demande au service. Le contenu du dossier est par ailleurs protégé par la confidentialité.

Gestion de vos informations et données personnelles :

Le CIAS en sa qualité de responsable de traitement ou co-responsable de traitement au sens de la réglementation en matière de traitement de données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) Général n°2016-679 sur la Protection des Données personnelles des personnes physiques (RGPD) expose ce qui suit :

❖ QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES TRAITEES ?

Les données personnelles potentiellement collectées et traitées sont principalement : les noms, prénom, civilité, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, informations relatives à la vie professionnelle et données de santé (ci-après les « Données »).

❖ COMMENT SONT COLLECTEES LES DONNEES PERSONNELLES ?

Ces Données sont collectées soit sur la base de votre consentement, soit sont nécessaires à l'exécution des contrats qui nous lie et/ou des prestations fournies.

Etant précisé que la lutte contre la fraude est fondée sur l'intérêt légitime du CIAS.

❖ POURQUOI COLLECTONS-NOUS DES DONNEES PERSONNELLES ?

Les données collectées dans le cadre de nos missions visent à :

- Procéder à la création et la gestion de votre dossier de prise en charge ;
- Réaliser la prise en charge des soins à domicile proprement dite ;
- Réaliser des statistiques et mesures de satisfactions.

❖ A QUI TRANSMETTONS-NOUS LES DONNEES PERSONNELLES ?

Les Données sont traitées par le CIAS. Elles ne seront cédées ou rendues accessibles à aucun tiers sous réserve des sous-traitants éventuels du CIAS pour des raisons exclusivement techniques et logistiques (prestataires d'hébergement et de maintenance, prestataires de paiement, organismes de financement, et de gestion de la fraude, modérateurs, etc.).

Les Données pourront être utilisées à des fins de gestion et d'optimisation de la relation avec les administrés ;

Enfin, le CIAS pourra être amené à communiquer à des tiers les Données lorsqu'une telle communication est requise par la loi, une disposition réglementaire ou une décision judiciaire, ou si cette communication est nécessaire pour assurer la protection et la défense de ses droits.

❖ QUELS SONT LES DROITS DES BENEFICIAIRES ?

Conformément à la réglementation en vigueur, les patients disposent d'un droit d'accès et de rectification de leurs Données, ainsi que de celui d'en demander l'effacement, de s'opposer à leur traitement et d'en obtenir la limitation ou la portabilité dans la mesure où cela est applicable.

Ces droits peuvent être exercés directement auprès du DPO du CIAS par courrier électronique

Avec le dépôt en préfecture 073-267303428-20241003-DELIB81-DE Date de télétransmission : 09/10/2024 Date de réception préfecture : 09/10/2024
--

à l'adresse rgpd@grand-lac.fr en justifiant de son identité.

❖ **COMBIEN DE TEMPS LES DONNEES PERSONNELLES SONT ELLES CONSERVEES ?**

Les Données relatives à la création des dossiers et au déroulement de leurs suivis seront conservées par le CIAS pour une durée n'excédant pas les délais de prescription légale applicables, soit 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle. A l'issue de cette durée, les Données feront l'objet d'un archivage à des fins comptables probatoires pendant les délais de prescription précités ou seront détruites si lesdits délais ont expiré.

En ce qui concerne les données sensibles et/ou très sensibles telles qu'elles sont exposées dans le RGPD, celles-ci seront conservées de manière sécurisée pour la durée nécessaire au déroulement de la prestation. Elles seront ensuite immédiatement détruites.

❖ **COORDONNEES DU DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES (DPO) ET DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION**

Pour toute question en lien avec la collecte et le traitement des Données par le CIAS, les bénéficiaires peuvent contacter par email le délégué à la protection des données à l'adresse suivante rgpd@grand-lac.fr.

ARTICLE 7 : MOYENS MIS EN PLACE PAR LE SERVICE POUR LE RESPECT DE CES DROITS

Pour permettre l'exercice de ces droits, le service s'engage à mettre en place, en sus du présent règlement de fonctionnement, les moyens listés ci-après :

- Affichage dans les locaux du service, de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et du présent règlement de fonctionnement ;
- Affichage des prestations au lieu de réception du public ;
- Affichage des prix des prestations au lieu de réception du public ;
- Remise à chaque personne bénéficiaire ou à son représentant légal, du présent règlement de fonctionnement, d'un livret d'accueil, de la charte des droits et liberté de la personne accueillie, de la liste départementale des personnes qualifiées, du formulaire de désignation de la personne de confiance ;
- Élaboration et remise d'un contrat individuel de prestation remis avec le présent règlement de fonctionnement ;
- Élaboration d'un projet de service notamment concernant la qualité des prestations ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement du service ;
- Remise d'un devis personnalisé gratuit au bénéficiaire mentionnant sa durée de validité :
 - Automatiquement à partir de 100 euros TTC de prestations mensuelles,
 - A la demande du bénéficiaire pour tout montant inférieur.

Droit d'expression et participation des familles :

Le droit d'expression des bénéficiaires et de leurs familles s'exerce à travers une enquête annuelle de satisfaction permettant d'évaluer le fonctionnement du service, ainsi que la qualité des prestations proposées. Ce questionnaire permet d'associer les bénéficiaires et les familles à la vie du service.

ARTICLE 8 : RECLAMATIONS ET RECOURS

En cas de litige qui ne trouve de solution auprès du responsable de service, vous pouvez adresser un courrier à la direction du CIAS GRAND LAC à l'adresse suivante :

CIAS GRAND LAC
Madame la Directrice
1500 Boulevard Lepic
73100 AIX-LES-BAINS

Toute réclamation écrite fera l'objet d'une réponse écrite.
Les réclamations sont ainsi traitées puis analysées et archivés dans un classeur dédié.

Vous pouvez également remplir et retourner la fiche incidente présente dans le livret d'accueil qui vous a été remis.

Possibilité de recours :

Selon l'article L.311-5 du CASF « Toute personne prise en charge par un service 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 dans une liste conjointement établie par le président du l'ARS (représentant de l'état) et le Président du conseil départemental (représentant du département)" liste jointe en **annexe**.

CHAPITRE 4 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

ARTICLE 9 : SERVICE PRESTATAIRE¹

Le service SAAD du CIAS Grand Lac est un service autorisé par le Conseil Départemental et exerce son activité dans le cadre « prestataire ». Vous êtes bénéficiaire du service et à ce titre aurez à régler les factures relatives aux prestations réalisées.

Un service prestataire permet de garantir un interlocuteur unique assurant le recrutement, la rémunération, la formation, l'évaluation du personnel ainsi que la mise en place et le suivi des interventions.

Vous n'êtes pas considéré comme l'employeur du personnel intervenant au domicile. Le Centre Intercommunal d'Action Sociale Grand Lac est l'employeur du personnel intervenant chez vous. Il assume toutes les charges liées au statut d'employeur. Le personnel est rémunéré par le CIAS Grand Lac.

¹ Article 2 de l'arrêté du 17 mars 2015

ARTICLE 10 : HORAIRES ET COORDONNEES DU SAAD

Le pôle administratif est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Le service administratif est situé :1500 boulevard Lepic - 73100 Aix les Bains.

Les coordonnées du service sont les suivantes :

Tél : 04 79 61 82 67
sad@cias-grandlac.fr

L'accueil téléphonique est ouvert de 8h00 à 12h et de 13h30 à 17h00.

En dehors de ces horaires, un répondeur est à votre disposition sur le téléphone du service. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture administratives.

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 8h00 et 20h00, 7 jours/7en fonction de l'évaluation de vos besoins effectuée par des services spécialisés (Conseil Départemental, Caisses de retraite, mutuelles). *(Voir détail article 13 : cadre général des interventions).*

CHAPITRE 5 : LES INTERVENTIONS

ARTICLE 11 : CRITERES D'ADMISSION

Le service d'aide à domicile peut prendre en charge les personnes en situation d'handicap reconnues par la MDPH ainsi que les personnes âgées de 60 ans et plus résidant sur les communes citées en Article 4.

ARTICLE 12 : MODALITES FINANCIERES

Le service d'aide à domicile applique les tarifs des organismes financeurs de prise en charge avec lesquels il est conventionné.

Le tarif horaire des interventions varie selon si vos prestations sont :

- Prises en charge par un organisme financeur (APA, CARSAT, etc...),
- « En dépassement » : en cas de dépassement des heures allouées mensuellement par votre organisme financeur, il sera appliqué le tarif dit « payant », nous vous invitons à informer le service de l'acceptation ou du refus d'heures en dépassement.
- Sans prise en charge (dit « tarif payant »).

Les tarifs vous sont communiqués dans votre contrat de prise en charge et, le cas échéant, par le biais de votre notification APA adressée par le conseil départemental.

L'ensemble des tarifs appliqués au sein du service sont disponibles en annexe.

Les tarifs des prestations sont évolutifs annuellement dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur². Le bénéficiaire sera informé chaque année, par écrit des changements des tarifs, issus de l'application de la réglementation.

² Article D. 311 du code de l'action sociale des familles (CASF)

ARTICLE 13 : CADRE GENERAL DES INTERVENTIONS

• Ethique

Chacune des parties s'engage à un respect réciproque. Toute discrimination ou violence physique, verbale ou à caractère sexuel conduira à une rupture du contrat voire à des poursuites pénales engagées par le service.

Il est strictement interdit de filmer, capter tout son ou image durant les temps d'intervention des professionnels. Si un tel dispositif est présent à votre domicile, nous vous remercions d'en prévenir le service et de veiller à l'arrêt des enregistrements durant les temps de prestations.

Les aides à domicile sont des professionnels, il est interdit d'échanger les numéros de téléphone personnel des aides à domicile et également d'appeler le personnel du CIAS à son domicile ou sur son portable.

Le questionnement éthique du service

La réflexion éthique fonde l'action des professionnels dans le secteur médico-social : la vulnérabilité des populations accueillies ou accompagnées, l'articulation entre les dimensions individuelle et collective du travail d'accompagnement. Le service réaffirme la position d'acteur de la personne accompagnée. Les apports de la réflexion éthique permettent de prendre des décisions les plus justes possibles et donne du sens aux pratiques et à leur évolution, et les interroge régulièrement.

• Continuité de service

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 8h00 et 20h00, 7 jours/7.

Une priorité est accordée aux interventions d'aide à la personne (repas, toilette, habillage, transferts et déplacements) : les interventions des soirées, week-end et jours fériés sont systématiquement assurées dès lors que la nécessité avérée de ces interventions est prévue dans le plan d'aide individuel de prise en charge délivrée par le conseil départemental.

Ainsi, aucune activité d'entretien courant n'aura lieu les week-ends ni lors des interventions débutant après 17h30 (sauf accord préalable exceptionnel du service).

Lorsque vos besoins d'aide et d'accompagnement sont importants, plusieurs aides à domicile peuvent intervenir assurant ainsi la continuité de l'aide apportée. Vous devez accepter les agents, remplaçants et stagiaires en formation du CIAS GL, sans discrimination de race, de religion, de sexe, d'âge.

Le service se charge d'organiser les remplacements en cas d'absence de l'aide à domicile, dans la mesure du possible, afin d'assurer la continuité de la prestation.

Compte tenu du nombre important de bénéficiaires et de la diversité des besoins, des changements peuvent néanmoins intervenir.

Par nécessité de service, il peut exceptionnellement arriver que :

- La prestation ne puisse être maintenue. Le service s'engage à vous prévenir dès que possible, l'intervention ne vous sera alors pas facturée.
- Le temps d'intervention soit réduit, l'aide à domicile vous préviendra alors dès son arrivée, l'intervention sera alors facturée pour sa durée réelle (écourtée) et non planifiée.

- **Organisation des interventions**

Les durées d'interventions peuvent être de 1h, 1h30 ou 2h, leur fréquence est hebdomadaire. Les prestations d'aide et d'accompagnement sont indiquées dans le contrat individuel de prise en charge qui mentionne les jours et horaires d'intervention.

Le service adapte le planning des interventions en fonction de l'évolution des besoins du bénéficiaire. Une priorité est accordée aux personnes dont le degré d'autonomie demande une aide pour la toilette, l'habillage, les repas. En conséquence, pour les interventions d'aide à la vie courante (ménage, repassage, courses) des changements de jours et d'horaires pourront avoir lieu. Ainsi, si le remplacement ne peut être effectué le jour même, la prestation aura lieu dès que possible, en accord avec le bénéficiaire. En cas de refus de votre part, le service ne garantit pas d'autre solution.

Si les prestations du service ont été interrompues, soit du fait du service pour raison de force majeure, soit du fait du bénéficiaire, la reprise s'effectuera le plus rapidement possible.

Ni l'aide à domicile, ni le bénéficiaire, ne peuvent modifier le planning de leur propre initiative. Les changements d'horaires doivent se faire après accord du service.

Il est rappelé que les heures consacrées aux courses et à l'évacuation des déchets entrent dans le temps d'intervention.

- **Traçabilité de l'intervention**

Le système de télégestion mobile permet la fiabilisation et la traçabilité des informations relatives à l'intervention. Ainsi l'aide à domicile utilise son téléphone mobile pour enregistrer les heures d'arrivée et de départ de votre domicile via le badge placé dans votre logement ; 7 minutes avant la fin de l'intervention un signal sonore annoncera la fin de la prestation.

Ces informations sont traitées en temps réel par le personnel administratif du service.

- **Dispositif en cas d'événement exceptionnel (canicule, grand froid)**

Pendant les fortes chaleurs ou grands froids, les tâches sont susceptibles d'être modifiées (vitres en hiver, sortie par grand froid, par fortes chaleurs, repassage en période de canicule) et les horaires d'intervention décalés.

- **Gratification**

Le personnel du service est à votre disposition afin d'honorer la mission qui lui a été confiée par la direction du CIAS. Il lui est interdit de recevoir tout pourboire, don ou rétribution de toute nature de votre part.

- **Procuration**

Le personnel du service n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre. L'aide à domicile ne doit en aucun cas connaître votre code de carte bancaire. Il est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et/ou non prévues au contrat individuel de prise en charge.

- **Courses**

Vous devez remettre aux aides à domicile l'argent nécessaire aux courses. Pour ce faire, un carnet à souche est utilisé pour consigner les échanges et montants d'argent. En aucun cas, l'aide à domicile ne pourra faire l'avance des frais pour le règlement des achats. De plus, les frais de stationnement éventuels lors de la réalisation de cette mission sont à votre charge.

- **Intervention des services de secours**

Dans le cadre de leur intervention prévues, les aides à domicile ont pour consigne de prévenir en cas de non-réponse de votre part:

- Leur responsable de secteur,
- Les personnes de que vous aurez identifiées comme personne de confiance
- Et le cas échéant les services de secours afin de s'assurer que vous n'êtes pas en danger.

Les frais des dommages causés (bris de vitres, de porte, de volet etc....) seront à votre charge.

- **Assurance/dommages**

Le CIAS GRAND LAC souscrit une assurance Responsabilité Civile pour couvrir l'activité des professionnels. En cas de casse ou de détérioration accidentelle causée par l'agent, le service doit en être avisé au plus tôt. Une déclaration de sinistre circonstanciée (date, heures, déroulement des faits, photos) doit être transmise au service. Un remboursement total ou partiel sera appliqué selon les modalités en vigueur :

- Au regard de la vétusté des objets endommagés,
- Après étude du dossier,
- À réception de la déclaration conjointe sus décrite, une facture acquittée et un RIB.

En cas de désaccord sur montant remboursé ou sur l'absence de remboursement, et afin de ne pas entraver l'exercice d'actions en justice, le bénéficiaire peut notamment :

- Engager une procédure de règlement amiable du différend,
- Saisir une juridiction d'arbitrage,
- Saisir la juridiction compétente.

ARTICLE 14 : MISE EN PLACE ET SUIVI DE LA PRESTATION

Quel que soit votre mode de financement ; une visite à domicile est réalisée par la responsable de secteur dès lors que le service à répondu favorablement à votre demande de prise en charge. Cette visite se déroule en votre présence et, si vous le souhaitez, de vos proches. Une information complète est dispensée sur les prestations proposées par le service, accompagnée de la documentation correspondante.

Vos habitudes de vie sont recueillies pour en tenir compte dans votre projet personnalisé et dans votre contrat de prise en charge. Le recueil de consentement du partage d'information est effectué.

Le projet personnalisé a pour objectif de la prise en compte des attentes de la personne (et/ou de son représentant légal) et englobe la question de l'individualisation. Il permet également d'inclure différents volets plus spécifiques dont il organise l'articulation (accompagnement, vie sociale, prévention, repérage de la perte d'autonomie...).

Le projet personnalisé est un droit et non une obligation Les professionnels encouragent les personnes à participer en facilitant leur expression.

Le contrat individuel de prise en charge et le projet personnalisé (PP) sont deux modalités d'engagement différenciés et articulés.

Le projet personnalisé c'est :

- Une démarche dynamique de co-construction du PP issue d'un dialogue régulier
- Une recherche de participation de la personne
- Une dynamique souple et adaptée au rythme de la personne
- Une co-construction de l'ensemble des professionnels.

Accusé de réception en préfecture 073-267303428-20241003-DELIB81-DE Date de télétransmission : 09/10/2024 Date de réception préfecture : 09/10/2024
--

Le projet personnalisé nécessite de recourir à l'expertise de la personne et avec son accord celle de son entourage. Le service se doit de suivre le projet personnalisé, de le coordonner et d'évaluer annuellement la pertinence des objectifs formalisés.

ARTICLE 15 : ENGAGEMENTS DES BENEFICIAIRES

• Avoir un comportement adapté

- Lors de l'accueil du professionnel du service, vous devez vous présenter dans une tenue correcte et être dans un état compatible avec la présence d'un tiers (ne pas être sous l'emprise d'alcool ou d'autres substances) ;
- Vous ou vos proches présents lors de la prestation devez avoir un comportement adapté et non discriminant à l'égard du personnel et des stagiaires (pas d'agressivité verbale et physique). Toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ainsi que tout parole ou geste déplacé à l'égard d'une aide à domicile ne peut être accepté. Une telle attitude entrainera la suspension ou l'arrêt définitif des interventions (voir article 21).

En cas de non-respect de ces engagements, l'aide à domicile joindra le service qui prendra alors les décisions appropriées.

• Faciliter l'exécution de la prestation

Vous devez :

- Être présent à votre domicile pendant les interventions de l'aide à domicile, cette dernière ne pourra pas intervenir en votre absence ;
- Ne consommer ni tabac, ni alcool, ni drogues durant le temps de présence de l'aide à domicile ;
- Permettre l'accès au domicile lorsque cela s'avère nécessaire, par l'installation d'un boîtier à clef sécurisé à l'entrée du domicile. Dans le cas où cette installation ne serait pas possible, vous ou vos proches devrez fournir un nombre suffisant de clés. Le service tend à assurer le droit à réparation du bénéficiaire en cas de perte ou dégradation des clefs imputée au service. Il sera alors demandé à l'utilisateur de fournir une facture acquittée de la clef perdue pour un remboursement de cette dernière.
- Veiller à ce que votre logement présente des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels. Les interventions ne pourront débuter ou se poursuivre qu'à partir du moment où ces conditions sont remplies. Pour les logements insalubres et trop dégradés, la prestation d'aide à domicile débute lorsque le logement a fait l'objet au préalable d'un grand nettoyage par une entreprise, les frais sont à la charge du bénéficiaire.
- Isoler vos animaux domestiques : pour une bonne organisation du travail des agents et garantir leur sécurité, vous devrez isoler les animaux domestiques pendant l'intervention du personnel du CIAS Grand Lac. En cas de dommage corporel, votre responsabilité sera engagée.
- Ne pas demander à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux lui incombant par le présent règlement (voir article 16) et rester respectueux de sa personne et de son travail.

- **Respecter les conditions matérielles**

Pour assurer les interventions, vous devez mettre à disposition de l'aide à domicile le matériel et les produits nécessaires à l'intervention pour garantir l'efficacité de la prestation et la prévention des risques professionnels :

- Le matériel en bon état conforme aux normes de sécurité,
- Les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile. Ils doivent être conservés dans leur emballage d'origine afin que les professionnels puissent consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, l'aide à domicile n'utilisera pas ces produits.

Important : les produits dangereux sont interdits (javel pure, ammoniacque pure, alcali, mélange de différents produits).

Une liste non exhaustive du matériel nécessaire aux interventions est reproduite ci-après :

- Produits d'entretien adaptés,
- Poubelle et sacs poubelles adaptées,
- Une paire de gants de ménage dédié,
- Balai, aspirateur,
- Balai à franges, seau adapté,
- Escabeau stable (2 marches),
- Fer à repasser et table à repasser réglable en hauteur,
- Caddie à roulette,
- Matériel de transfert au besoin (verticalisateur, lit médicalisé).

Si vous souhaitez mettre à disposition de l'aide à domicile une paire de gants de ménage, cette dernière devra être identifiée et dédiée à son seul usage.

Le matériel devra être en bon état de fonctionnement. Dans le cas où un matériel défectueux ou non adapté mettrait en danger la santé et la sécurité du personnel, son utilisation serait suspendue et pourrait entraîner l'interruption ou l'arrêt de la prise en charge par le service. Il conviendra alors de pourvoir à son remplacement.

- **Transmettre les informations au service notamment vos absences**

- Vous vous engagez à communiquer l'ensemble des informations utiles à la constitution et au suivi de votre dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Ces informations doivent être sincères et fiables. Si des informations s'avéraient inexactes, l'acceptation de la demande pourrait être remise en question.
- Vous devez signaler aux responsables du service et sous couvert du secret professionnel, toute maladie pouvant mettre en danger l'état de santé des aides à domicile.
- Vous devez informer le plus tôt possible le service de vos absences. Le délai de prévenance est de 48heures. Sauf situation exceptionnelle (hospitalisation en urgence du bénéficiaire, décès du bénéficiaire ou du conjoint) ce délai doit être strictement respecté. En cas de non-respect de ces règles, la totalité des heures d'intervention planifiées sera facturée au tarif plein. (Voir article 19 absences).

- **Autoriser la mise en place d'un cahier de liaison**

Un cahier de liaison peut être nécessaire pour faciliter la coordination entre les intervenants à domicile et/ou la famille. Il est fourni par le service et lui sera rendu une fois la mission terminée (ou remplacé par un nouveau cahier si besoin). Les informations jugées importantes, relatives aux tâches effectuées, y sont consignées pour une transmission aux collègues, à la famille ou aux professionnels. Ce cahier ne remplace pas les échanges avec le service lors de difficultés, il ne doit pas servir à exprimer des désaccords ou des dysfonctionnements.

Ce cahier est un véritable outil de travail pour les professionnels, il est complété au domicile des bénéficiaires. Propriété du CIAS, lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le cahier de liaison sera conservé au service selon les règles d'archivage.

- **Mettre à disposition le badge permettant le fonctionnement de la télégestion**

La vignette apposée dans votre logement permet à l'aide à domicile d'enregistrer avec son téléphone professionnel, l'heure de début et de fin de l'intervention.

Ce système de télégestion permet d'automatiser la facturation des heures réalisées au domicile des bénéficiaires.

ARTICLE 16 : ENGAGEMENTS DU SERVICE

- **Respect, bienveillance et probité**

Le service et l'ensemble des professionnels intervenant à votre domicile s'engagent à rendre un service honnête, respectueux et bienveillant. Le personnel respecte la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et leur cadre de vie sans porter de jugement.

Les aides à domicile vous accompagnent dans votre quotidien sans s'imposer, pour bâtir une relation de confiance basée sur la bienveillance et le respect réciproque.

L'aide à domicile observe à l'égard des familles, la discrétion et la réserve nécessaire.

- **Qualité des prestations**

Le service veille à la qualité des prestations et s'engage à :

- Former régulièrement les aides à domicile
- Organiser des réunions de travail encadrées par les responsables de secteur.
- Pouvoir contrôler sur place à tout moment et par tout moyen la posture professionnelle de l'aide à domicile, sa ponctualité ainsi que la qualité de service rendu.
- Vous prévenir en cas de modification de planning (changement d'aide à domicile et/ou changement d'horaire de plus d'une demi-journée)

- **Réserve et Confidentialité**

L'ensemble des professionnels du service est soumis à l'obligation de discrétion et au secret professionnel. Les professionnels s'interdisent de communiquer entre eux ou avec des tiers (notamment d'autres usagers) sur les informations concernant les personnes accompagnées, en dehors des nécessités liées à l'accompagnement lui-même.

Les aides à domicile assurent la transmission d'informations à la responsable de secteur du service concernant :

- Toute situation préoccupante
- Tout élément susceptible d'améliorer vos conditions de vie.

Le service pourra être amené à partager des informations strictement nécessaires à l'accompagnement des bénéficiaires avec des professionnels d'autres structures (portage de repas, téléassistance, SSIAD, EHPAD, autres professionnels, ...), le recueil du consentement au partage d'information est réalisé lors de l'évaluation / réévaluation des besoins des bénéficiaires.

ARTICLE 17 : DEROULEMENT DE L'INTERVENTION

L'aide à domicile mise à disposition³ s'efforcera d'apporter avec tact et discrétion un appui moral, faisant partie intégrante de sa mission. Ainsi, sans se substituer à l'environnement familial ou à l'entourage, l'aide à domicile est un élément de sécurité, une présence et un lien avec l'extérieur.

L'aide à domicile ne doit pas faire « à votre place », mais elle doit « vous aider à faire » dans la mesure de vos possibilités. Son professionnalisme lui en autorise l'appréciation. En cela, le service rendu est spécifique et diffère de celui des agents d'entretien ou « femme de ménage ».

Les tableaux ci-après listent les prestations pouvant être assurées par l'aide à domicile, mise à disposition, en fonction du plan d'aide arrêté et précise également les tâches qui ne relèvent pas de ses missions.

• L'aide à domicile ASSURE :

Une aide à la personne :

- Maintenir du lien social (discussion, lecture, jeux de mémoire, aide aux déplacements, promenade,)
- Communiquer et stimuler les capacités cognitives et relationnelles
- Accompagner sur des lieux de vie sociale
- Aider aux déplacements et promenades extérieures
- Assurer ou contribuer à la mobilité des personnes physiquement dépendantes
- Aider à l'utilisation des transports
- Apporter une petite assistance administrative ponctuelle. Avertir obligatoirement le service qui transmettra à l'assistante sociale
- Assurer la surveillance de votre état général Informer le service en cas d'urgences, qui assurera le relais auprès de votre famille
- Appeler les services de secours en cas d'urgence extrême

Une aide à la toilette :

- Effectuer une toilette simple et soins d'hygiène légers, (ne faisant pas l'objet d'une prescription médicale)
- Poser des bas de contention en absence de plaie cutanée,
- Aider à l'habillage et au déshabillage

Une aide aux repas :

- Préparer des repas,
- Aider à la prise des repas,
- Effectuer la vaisselle
- Veiller à votre hydratation

³ Article D.7231 – 1 du Code du travail

- Vérifier des dates de péremptions des denrées
- Nettoyer périodiquement du réfrigérateur
- Manger avec vous conformément à votre plan d'aide.

Une aide à la prise des traitements :

- Surveiller et aider à la prise de médicaments préalablement préparé par un personnel médical uniquement et stocké dans un pilulier.

Une aide à l'entretien du lieu de vie :

- Entretien **courant** des pièces à votre seul usage personnel, ménage courant : vitres (< 2,50 mètres) et baie (1 pièce à la fois), poussière, sanitaires, sols, réfection du lit,
- Entretien du linge : Aide au lavage du linge (lavage en machine, repassage et rangement dans les armoires)
- Assurer des petits travaux de couture/raccommode

Une aide aux courses :

- Courses courantes (charge inférieure à 10 kgs) pendant les heures d'intervention,
- Aider au rangement des courses conformément aux règles d'hygiène alimentaire, et de vos habitudes,

Si besoin, l'aide à domicile vous véhiculera, vous et vous seul sans nulle autre personne (parent, voisin, ami, etc..). Dans sa propre voiture (les kilomètres vous seront facturés selon le tarif en vigueur en annexe).

• Il est **INTERDIT** à l'aide à domicile de :

- Intervenir en votre absence
- Accueillir dans son véhicule toute autre personne que vous-même
- Vous accompagner aux urgences de l'hôpital et/ou en consultation médicale
- Rendre des services à d'autres personnes que vous. En aucun cas, elle ne pourra nettoyer les pièces, laver, repasser, raccommode du linge pour d'autres occupants du domicile tels que membres de la famille ou locataires.
- Assurer des soins qui sont à réaliser sur prescription médicale (pansement)
- Intervenir sur les soins nécessitant du personnel qualifié (couper les ongles) ;
- Mettre des bas de contention en cas de plaie cutanée
- Mettre des bandes de contention
- Distribuer des médicaments, qui ne sont pas préparés dans un pilulier par un professionnel médical ;
- Administrer des suppositoires, des collyres, des gouttes
- Apposer des crèmes sur prescription médicale
- Administrer des traitements (anti-puce, vermifuge) et toiletter des animaux de compagnie
- Porter des charges supérieures à 10kgs (pas plus d'un pack d'eau)
- De faire l'avance d'argent pour effectuer vos courses
- Effectuer des gros travaux de nettoyage tels caves et greniers ou tels que lessiver des murs, portes et plafonds, décaper les moquettes et tapis, cirer des parquets,
- Faire le ménage dans les pièces inhabitées ou habitées par quelqu'un d'autre que vous
- Réaliser des travaux ménagers qui représentent un danger direct (ex: nettoyage de vitres fixe à l'étage,...)
- Utiliser de l'eau de javel, des aérosols dépoussiérants

<p>Accusé de réception en préfecture 073-267303428-20241003-DELIB81-DE Date de télétransmission : 09/10/2024 Date de réception préfecture : 09/10/2024</p>

- Faire le ménage d'une montée d'escaliers d'un immeuble, des espaces communs, d'une terrasse, d'un balcon, d'un sous-sol, d'un grenier, ...
- Déplacer du mobilier lourd (armoires, canapé, lave-linge, frigo) ;
- Nettoyer les volets et les stores
- Nettoyer des vitres à châssis fixe sans accès extérieur
- Nettoyer des vitres > 2,50 mètres d'accès difficile compromettant la sécurité de l'aide à domicile
- Assurer tous travaux nécessitant l'usage d'une échelle, ou d'un escabeau de plus de 2 marches (ex : dessus des meubles hauts de cuisine, dessus d'armoire)
- Effectuer des travaux de jardinage
- Retourner le matelas
- Effectuer des travaux électriques (changement d'ampoule) sauf si le matériel peut se débrancher (ex : lampe de chevet)

En cas de présence de votre famille, l'aide à domicile sera à son écoute, mais n'effectuera que le plan d'aide répondant à vos besoins établis dans le contrat de prise en charge entre vous et le service.

ARTICLE 18 : FACTURATION DES PRESTATIONS ET REGLEMENT

Le bénéficiaire acquitte le montant de la prestation restant à sa charge après accord de son organisme financeur mensuellement, à terme échu, dès réception de la facture émise par le Centre Intercommunal d'Action Sociale des façons suivantes :

- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé par les organismes de retraite ou mutuelles,
- Chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public,
- Espèces
- Par carte au guichet du Trésor Public ou en ligne
- Prélèvement automatique
- Virement bancaire
- Paiement de proximité (buralistes).

En cas de non-paiement le receveur du Trésor Public mettra en œuvre toutes les diligences afin d'entamer les poursuites, conformément au cadre réglementaire.

CHAPITRE 6 : INTERRUPTION/ RESILIATION DE CONTRAT

ARTICLE 19 : VOS ABSENCES

En cas d'absence, les heures attribuées par l'organisme financeur ainsi non réalisées ne sont pas récupérables.

Toutes les heures accordées par les caisses devront être effectuées de façon régulière et continue (y compris pour les congés de l'aide à domicile pendant lesquels une remplaçante pourra vous être proposée). Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile pourra entraîner, après mise en demeure, une interruption momentanée des prestations compte tenu du fait qu'un tel refus serait considéré comme l'expression manifeste d'une absence d'absolue nécessité du recours à cette prestation

En tout état de cause, il importe donc que le service en soit informé le plus tôt possible pour organiser le(s) remplacement(s) engendré(s) par votre absence. Vous devez prévenir ou faire prévenir le service de votre absence dans les meilleurs délais. Le délai de prévenance minimal défini dans le présent règlement est de 48 heures (sans compter les samedis et dimanches).

Cette information peut se faire par écrit ou par téléphone y compris en dehors des heures d'ouverture du service en laissant un message sur le répondeur du service ou par mail à l'adresse suivante : sad@cias-grandlac.fr.

- **Absences pour motif personnel**

En aucun cas, l'aide à domicile ne doit être amenée à se déplacer inutilement. Si, pour un motif quelconque, le service devait être interrompu à votre initiative (absence, présence de la famille ou toute autre circonstance), il vous appartient d'avertir le service au moins 48 heures à l'avance.

Sauf situation exceptionnelle (hospitalisation en urgence, décès) ces délais doivent être strictement respectés.

En cas de non-respect de ces règles, la totalité des heures planifiées d'intervention vous seront facturés au tarif plein (voir tarifs en annexe).

- **Absence liée à une hospitalisation (hors programmation)**

Nous vous demandons d'informer ou de faire prévenir le service dans les meilleurs délais.

Les heures non effectuées pour cause d'hospitalisation ne seront pas facturées (y compris dans le cas où le délai de prévenance n'est pas respecté).

La reprise des interventions ne sera pas systématique, notamment en cas d'hospitalisation d'une durée supérieure à six semaines. Elle pourra s'envisager en fonction des possibilités du service, de vos nouveaux besoins et du contrat individuel de prise en charge.

ARTICLE 20 : SUSPENSION DU CONTRAT

En cas d'absence, le bénéficiaire peut demander la suspension de son contrat par courrier adressé par lettre recommandée avec un accusé de réception.

Le CIAS Grand Lac peut également suspendre l'exécution du présent contrat dans les hypothèses suivantes :

- Incivilités et comportements déplacés,
- Logements insalubres,
- Présence d'animaux domestiques potentiellement dangereux.

Pour ce faire, le CIAS Grand Lac informera le bénéficiaire par tout moyen.

ARTICLE 21: RÉSILIATION DU CONTRAT

- **A l'initiative du bénéficiaire**

Si vous souhaitez mettre un terme à votre contrat de prise en charge, vous devez le notifier par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

CIAS Grand Lac
Service d'accompagnement et d'aide à domicile
1500 Boulevard Lepic
73100 AIX-LES-BAINS

La prise d'effet de la résiliation surviendra 15 jours après la date de réception du courrier notifiant la résiliation.

En cas de résiliation, le paiement des prestations déjà réalisées restera à la charge du bénéficiaire

- **A l'initiative du service**

Le service peut résilier le contrat individuel de prise en charge pour les motifs suivants :

- Arrêt des prestations pour une durée supérieure à 6 semaines (absence, hospitalisation, déménagement, placement) ;
- Incivilités (agressivité, insultes) ;
- Logement insalubre ;
- Présence d'animaux domestiques potentiellement dangereux ;
- Non-paiement des factures ;
- Non-respect du présent règlement de fonctionnement.

Pour ce faire, une mise en demeure sera adressée au bénéficiaire par lettre recommandée avec

CIAS Grand Lac
073-267303428-20241003-DELIB81-DE
Date de télétransmission : 09/10/2024
Date de réception préfecture : 09/10/2024

accusé de réception. Si cette mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai d'un mois, le CIAS Grand Lac pourra prononcer la résiliation immédiate de plein droit sans formalité judiciaire, par courrier adressé en recommandé avec accusé de réception ou remis en main propre.

Dans l'hypothèse où le présent contrat est conclu avec le représentant du bénéficiaire, la mise en demeure et la résiliation devront être adressées au bénéficiaire ainsi qu'à son représentant, tel que désigné en entête du présent contrat.

En cas de résiliation, le paiement des prestations déjà réalisées restera à la charge du bénéficiaire.

Pour rappel, les faits de violence sur le personnel seront susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

- **Résiliation de plein droit**

Le contrat de prise en charge prendra par ailleurs fin de plein droit, sans préavis, ni indemnités financières, en cas de départ définitif du bénéficiaire de son domicile (décès, entrée définitive dans un établissement, déménagement...).

Le présent règlement abroge les règlements de fonctionnement précédents.

Le Président,

Le

Prénom et nom du bénéficiaire

Signature du bénéficiaire ou de son représentant légal :

Accusé de réception en préfecture 073-267303428-20241003-DELIB81-DE Date de télétransmission : 09/10/2024 Date de réception préfecture : 09/10/2024
--

Acte à classer**DELIB81**

1	2	3	4
En préparation	En attente retour Préfecture	> AR reçu <	Classé

Identifiant FAST : ASCL_2_2024-10-09T08-18-19.02 (MI256061522)

Identifiant unique de l'acte : 073-267303428-20241003-DELIB81-DE ([Voir l'accusé de réception associé](#))

Objet de l'acte : Règlement de fonctionnement du service d'accompagnement et d'aide à domicile (SAAD) du CIAS Grand Lac

Date de décision : 03/10/2024



Nature de l'acte : Délibération

Matière de l'acte :
 1. Commande Publique
 1.4. Autres types de contrats
 1.4.1. Délibérations
 1.4.1.3. Autres

Identifiant unique de l'acte antérieur :

Acte : [5 DELIB SAAD Règlement de fonctionnement.PDF](#)

Multicanal : Non

Pièces jointes :

[5-1 SAD Règlement de fonctionnement.PDF](#) **Type PJ :** 99_DE - Délibération

[Imprimer la PJ avec le tampon AR](#)

[Page de garde CA 03102024.PDF](#) **Type PJ :** 21_RP - Rapport de présentation

[Imprimer la PJ avec le tampon AR](#)

Classer

Annuler

Préparé Date **08/10/24 à 13:50**

Par **[BORRELY DUBINI Muriel](#)**

Mis à jour Date **08/10/24 à 16:32**

Par **[BORRELY DUBINI Muriel](#)**

Transmis Date **09/10/24 à 08:18**

Par **[BORRELY DUBINI Muriel](#)**

Accusé de réception Date **09/10/24 à 08:23**