



Siège : 22 Rue Carnot 24300 NONTRON – Tél : 05.53.60.80.40

Antenne : rue André Masfrand 24360 PIEGUT – Tél : 05.53.56.55.90

Courriel : cias-nontron@orange.fr

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

L'intervention d'une Aide à Domicile ou Auxiliaire de Vie de notre C.I.A.S. nécessite quelques conditions. Nous vous invitons à lire attentivement ce règlement de fonctionnement qui contractualise nos relations afin de vous donner entière satisfaction.

LES PRINCIPES QUI FONDENT L'INTERVENTION

Les interventions sont effectuées :

- ☞ Dans le respect des missions qui nous anime :
 - assurer un service à domicile de qualité (organisation du quotidien, fonctions relationnelles, fonctions de prévention et de coordination),
 - respecter l'autonomie des personnes aidées.
- ☞ Dans le respect du libre choix entre les prestations adaptées à vos besoins et vos attentes.
- ☞ Dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (dernière page du livret d'accueil).
- ☞ Dans l'objectif de vous permettre de participer à la dynamique de notre C.I.A.S, nous vous proposons régulièrement de participer à des enquêtes de satisfaction menées par notre service.

L'ORGANISATION DU SERVICE

Une grande partie de l'organisation de notre service est présentée au sein du livret d'accueil. Néanmoins nous attirons votre attention sur les points suivants :

☞ La continuité du service

- **En cas d'absence de votre intervenante à domicile**
 Nous vous proposons une remplaçante selon votre situation. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Nous tenterons de vous donner satisfaction dans le respect de votre choix et de vos besoins, mais aussi de l'organisation du service.
 La remplaçante est tenue de prendre connaissance du contenu du dossier laissé à votre domicile (fiche de mission, cahier de liaison et fiche d'intervention éventuelle) afin d'assurer au mieux son intervention.

Interventions les week-ends et jours fériés

En fonction des besoins, seules les Auxiliaires de vie interviennent le week-end et les jours fériés.

- **Numéro d'appel en dehors des heures d'ouverture du service administratif**
 En dehors des heures d'ouvertures du service administratif, merci de laisser un message sur le répondeur : **NONTRON : 05 53 60 80 40 - PIEGUT : 05 53 56 55 90**
 Le numéro d'appel du personnel d'astreinte **06.49.27.78.18** est précisé sur la messagerie téléphonique, et doit être utilisé uniquement dans les cas d'urgence.

Pour votre confort et votre sécurité

Votre sécurité est en lien avec le professionnalisme des Intervenantes à domicile (formations adaptées), renforcée par du personnel d'encadrement.

Tout le personnel du C.I.A.S., susceptible de se rendre à votre domicile possède une blouse, ainsi qu'une carte professionnelle.

Si vous ne répondez pas lorsque l'intervenante à domicile se présente, il lui est demandé de prévenir le service : nous cherchons alors à entrer en contact avec vous ou avec un de vos proches ; en cas de doute, nous demandons **l'intervention des pompiers** afin de vérifier que vous n'avez pas été victime d'une chute ou d'un malaise. **N'oubliez donc pas de nous prévenir si vous vous absentez.**

En cas de situation d'urgence au domicile, des règles et des consignes à respecter sont inscrites dans une procédure remise au personnel. Un rappel régulier de ces procédures est effectué.

Vous ne devez pas demander à votre intervenante à domicile de retirer de l'argent avec votre carte bancaire. Elle ne peut accepter ni gratification, ni argent en pourboire, ni dons, ni legs.

Concernant les intervenantes à domicile

Le C.I.A.S. est l'employeur de l'intervenante à domicile, **qui reste sous l'autorité exclusive du service**. Ce dernier la rémunère et organise son emploi du temps. Celui-ci ne doit être en rien modifié **sans l'autorisation du service**. Aussi pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenante à domicile peut changer. Nous nous efforcerons alors de proposer une compétence et une qualité de services identiques.

Pour l'amélioration du service rendu, les intervenantes à domicile seront amenées à participer à différentes formations. Le C.I.A.S. s'engage à mettre en place un plan de formation professionnelle pour son personnel d'intervention et d'encadrement. Par ailleurs, un soutien psychologique est assuré à ces professionnels.

Le paiement

La facturation est établie par le C.I.A.S. sur la base des heures travaillées et du contrat d'intervention. Une facture détaillée vous sera envoyée tous les mois, que vous aurez à régler : soit par prélèvement bancaire, par virement bancaire soit par chèque à l'ordre **du CIAS Service AD**. En cas de non-paiement dans les délais, vous recevrez un titre de recette à régler auprès du receveur du trésor public.

Les assurances

Le C.I.A.S. a souscrit **une assurance responsabilité civile** pour l'ensemble de son personnel afin de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui pourrait lui incomber du fait de dommages corporels ou matériels causés à des tiers à l'occasion de l'exercice de ses activités telles que décrites dans son statut.

VOS OBLIGATIONS

Pour que l'intervention à votre domicile se déroule dans de bonnes conditions et réponde à vos attentes, il convient que la relation entre vous et votre intervenante à domicile se tienne **dans un climat de confiance et de respect mutuel**.

L'observation des dispositions suivantes devrait permettre d'atteindre cet objectif :

- ☞ Les termes du contrat d'intervention et le champ de compétences du personnel doivent être respectés.
- ☞ Un **comportement civil à l'égard du personnel** doit être également de circonstance.
- ☞ Les principes d'hygiène élémentaires doivent être appliqués.
- ☞ Un système de télégestion permet de justifier l'arrivée et le départ de chaque intervenant à domicile, au moyen d'un badge fourni par le service, qui est apposé derrière la porte de votre domicile.

Il est rappelé que les heures consacrées aux courses ainsi que le temps de déplacement sont des heures de travail. Le nombre de kilomètres effectués à cet effet sont justifiés par la signature d'un état de frais de prestation kilométrique.

- ☞ L'organisation du planning étant complexe, merci de respecter les horaires que la référente de secteur a mis en place avec vous. Si vous souhaitez les modifier, nous vous demandons de prendre contact le plus tôt possible avec la référente de votre secteur.
- ☞ En cas d'absence, nous vous remercions de prévenir le service **au moins 48 h à l'avance**. En cas de non-respect de cette disposition, les heures seront payées à la salariée et vous seront facturées au plein tarif en vigueur, à l'exception d'un cas de force majeure (exemple : absence due à une hospitalisation en urgence.).

Si vous envisagez une longue absence (vacances) ou définitive (déménagement) prévenez-nous également dès que vous connaissez la date de votre départ.

- ☞ Si votre intervenante à domicile utilise votre propre véhicule, vous devez vérifier que votre assurance le permet. L'intervenante à domicile peut également utiliser son véhicule personnel à condition de détenir une assurance couvrant les déplacements professionnels.
- ☞ Dans la mesure du possible, **évittez de remettre de l'argent à l'intervenante à domicile**. Si vous ne pouvez pas faire autrement, indiquez la somme remise sur le cahier de liaison et conservez-y les justificatifs. Il est interdit de demander à l'intervenante à domicile d'effectuer, à votre place, des retraits d'argent ou lui remettre procuration, carte bancaire ou chèque en blanc. En effet, ceci présente des risques : en cas de vol, vous seriez seul responsable et vous ne pourriez exiger que vous soit restitué l'argent dérobé.

Vous ne pouvez pas demander à votre intervenante à domicile :

- D'intervenir à une autre adresse sans l'autorisation du CIAS et/ou de votre organisme financeur,
- d'intervenir pour un tiers vivant ou non à votre domicile, sans l'autorisation du CIAS,
- d'intervenir en votre absence sans l'autorisation du CIAS,
- D'emporter du travail chez elle (linge à laver, à repasser, etc.), ou apporter du matériel de chez elle.

Conditions de travail : afin d'assurer une prestation de qualité, le matériel nécessaire doit être mis à la disposition de l'intervenante à domicile :

- matériels et produits d'entretien du logement, et tout ce qui est nécessaire à son hygiène de travail (essuie-mains, savon, gants de protection ménagers, etc.),
- l'intervenante à domicile doit pouvoir accéder à toute commodité nécessaire à son travail (eau chaude, aspirateur, fer à repasser, machine à laver, etc.), et cela en toute sécurité (matériel en bon état et conforme à la législation),
- L'intervenante à domicile ne peut effectuer des travaux en hauteur qu'avec le matériel adapté (escabeau en bon état, manche télescopique, etc.),

- Les produits d'entretien doivent rester dans leur emballage d'origine et il convient de ne pas mélanger un produit d'entretien avec un autre.

NOS ENGAGEMENTS ET DEVOIRS

Nous nous engageons à :

- * Répondre aux demandes dans les plus brefs délais.
- * Constituer et suivre le dossier de prise en charge financière de prestation d'aide à domicile.
- * Mettre à votre disposition du personnel compétent et qualifié selon vos besoins.
- * Etablir un contrat d'intervention établi sur la base de l'évaluation réalisée. Si votre situation venait à être modifiée, les modalités de ce contrat le seraient également.
- * Etablir un devis gratuitement (sous réserve de l'exactitude des informations fournies) à votre demande, ou pour les prestations supérieures ou égales à 100 €.
- * Vous fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur qui correspondra à l'ensemble des montants finalement reconnus, facturés et acquittés au C.I.A.S au cours de l'exercice.

Tâches à exclure des interventions à domicile, en application des règles qui s'appliquent en matière de protection de la santé des salariés et la sécurité au travail :

- Assurer des actes nécessitant l'intervention d'une autre profession (médicale ou paramédicale),
- Les grands ménages : nettoyer des caves ou des greniers ; lessiver des murs, des plafonds ou des moquettes ; faire de la peinture ou de la tapisserie ; poncer des portes, des parquets ; ramoner les conduits de cuisinière ou de poêle à bois, nettoyer le poêle à granulés (toutefois, nettoyer la vitre et vider le cendrier sont autorisés).
- Porter des charges lourdes. Déplacer les gros meubles ou les gros appareils électroménagers.
- Faire des travaux de jardinage, des travaux agricoles, couper du bois.
- Faire de grosses lessives sans machine automatique.

Les devoirs du personnel d'intervention :

- Le personnel est tenu de respecter une discrétion professionnelle.
- Tout retard et toute absence doivent être justifiés auprès de vous, et du responsable du CIAS.
- Durant son service, le personnel ne doit recevoir aucune visite, ni communication téléphonique personnelle sauf exception.
- Le personnel doit porter une blouse (fournie par le CIAS) lors de son intervention, ainsi que des chaussons ou des gants quand cela est nécessaire.

Il vous est possible sur votre demande d'avoir accès à votre dossier disponible au bureau du C.I.A.S. Nous vous informons par ailleurs que toutes les données inscrites au sein de votre dossier sont confidentielles et que **notre personnel est soumis à l'obligation de discrétion**.

En cas de litige, vous pouvez faire appel à une **personne qualifiée** (médiateur), désignée conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental, en vous adressant à l'Agence Régionale de Santé (ARS) – Délégation Dordogne : 05.53.03.10.50.

Signaler l'existence de **maltraitance** de quelque nature que ce soit à l'égard de personnes est un devoir minimal de solidarité qui incombe à chacun. Un numéro spécial est proposé pour tout signalement :

ALMA 24

Allô Maltraitance Personnes Agées et handicapées : 05 53 53 39 77 (écoute anonyme)
Courriel : alma24@cassiopea.fr