

LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

**ANNEXES
DU SERVICE AUX PERSONNES
ÂGÉES ET HANDICAPÉES**



FICHE DE LIAISON

Accusé de réception en préfecture
014-261400428-20250627-2025-38-DE
Date de télétransmission : 03/07/2025
Date de réception préfecture : 03/07/2025

Nom :

Prénom(s) :

Date de Naissance :

Lieu de naissance :

Adresse postale :

Adresse mail :

Téléphone :

Médecin traitant :

Services extérieurs (SSIAD, INFIRM. KINE) :

.....
.....
.....
.....

Coordonnées de la famille et /ou personne de confiance :

.....
.....
.....
.....



LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

DEVIS EN MODE PRESTATAIRE SERVICE D'AIDE À DOMICILE

Date du devis : _____
Validité du devis : 1 mois

IDENTIFICATION

Devis établi par : _____ Tél : _____

Mme Melle M. _____
Demeurant _____

Représentant légal : _____

Adresse : _____

Tél : _____

Lieu d'exécution de l'intervention (si différent) : _____

Le présent devis est calculé sur la base d'un mois (avec une moyenne forfaitaire de 4.3333 semaines).

OBJET DE L'INTERVENTION :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tâches ménagères | <input type="checkbox"/> Aide à la prise des repas |
| <input type="checkbox"/> Courses | <input type="checkbox"/> Aide à la toilette et à l'habillage |
| <input type="checkbox"/> Entretien du linge, repassage | <input type="checkbox"/> Aide aux transferts |
| <input type="checkbox"/> Aide aux démarches administratives | <input type="checkbox"/> Aide aux déplacements hors du logement |
| <input type="checkbox"/> Préparation des repas | <input type="checkbox"/> Autres démarches : |



LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

CONTRAT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE DE L'AIDE A DOMICILE

Entre d'une part, le Centre Communal d'Action Sociale de Trouville sur Mer, 17 rue Biesta Monrival à Trouville sur Mer - 14360, représenté par sa Présidente et par délégation de signature la Vice-Présidente ci-après désigné « le CCAS »

Et d'autre part M(me).....domicilié(e).....
.....Tél.....
Ci après désigné « le client »,

il est convenu par le présent document des modalités d'interventions de la prestation d'aide à domicile au terme de l'évaluation des besoins et de la proposition du service :

1. Objet de l'intervention

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tâches ménagères | <input type="checkbox"/> Aide à la prise des repas |
| <input type="checkbox"/> Courses | <input type="checkbox"/> Aide à la toilette et à l'habillage |
| <input type="checkbox"/> Entretien du linge, repassage | <input type="checkbox"/> Aide aux transferts |
| <input type="checkbox"/> Aide aux démarches administratives | <input type="checkbox"/> Aide aux déplacements hors du logement |
| <input type="checkbox"/> Préparation des repas | <input type="checkbox"/> Autres demandes |

2. Organisation de l'intervention

La prestation a été définie par référence au :

- devis établi le :
- et/ou plan d'aide établi dans le cadre de l'APA, par l'organisme financier :

Les prestations retenues au chapitre 1 excluent la réalisation de gros travaux (*lessivage de murs, décapage de sols ou murs...*) Les prestations se dérouleront (*sauf contraintes imprévisibles comme urgences, maladies*) au domicile de la personne aidée aux périodes suivantes :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin							
Midi							
Après-midi							
Soir							

Tout événement important autorise chacun des signataires à demander la révision de ce contrat. Les interventions réalisées les week-ends et jours fériés ne peuvent correspondre qu'aux actes essentiels de la vie courante qui sont indispensables au maintien à domicile.

3. Modalités tarifaires

Le CCAS adresse au client une facture chaque mois à terme échu.

Le prix horaire hors prise en charge est de..... Après avoir contacté sa caisse de retraite principale et/ou le Conseil Départemental dans le cadre de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie, le prix restant à la charge de la personne aidée est de.....

Le paiement de la facture adressée par le CCAS doit être effectué par le client auprès des services du Trésor Public, rue d'Aguesseau à Trouville sur Mer. Les clients, imposables sur le revenu, peuvent bénéficier d'une réduction d'impôt, dans la limite d'un plafond déterminé chaque année par l'administration fiscale, pour les dépenses d'assistance apportée à leur domicile. Cette réduction d'impôt est égale à 50% du montant des dépenses occasionnées. Le C.C.A.S. envoie chaque année au client une attestation fiscale mentionnant le montant des prestations effectuées par l'aide à domicile. Cette attestation sert de justificatif en cas de contrôle des services fiscaux. Les sommes dépensées sont à reporter sur la déclaration annuelle des revenus. Ces prix s'entendent sous réserve de confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et confirmation des organismes financeurs.

4. Engagements du CCAS

Le CCAS s'engage à :

- garantir un respect vigilant de la personne, de son mode de vie, de sa dignité et de son environnement
- apporter une aide de qualité, dans une écoute et un dialogue permanent
- informer le client aidé des autres prestations qui lui seraient utiles
- permettre la continuité du service en remplaçant les salariés absents et/ou en recourant à des partenaires agréés
- évaluer régulièrement la prestation pour maintenir son adaptation au client
- tenir les services sociaux informés en accord avec le client

5. Engagements de la personne aidée

Le client s'engage à :

- respecter les personnes intervenant à son domicile, ces agents professionnels ayant tous été formés à cet effet
- respecter les jours et heures convenus pour les interventions
- prévenir tout changement 48 h à l'avance, sauf cas de force majeure
- procurer au personnel du matériel en bon état
- signer les fiches de présence à la fin de chaque intervention
- respecter le contenu prévu de l'intervention
- régler la facture dès réception

6. Clauses de résiliation

Le client aidé peut résilier le contrat sans préavis ni pénalité si les modalités financières initiales ne sont pas confirmées par les tiers, sous réserve, cependant, du paiement des prestations qui auront déjà été réalisées.

Le contrat peut être résilié en respectant un délai de préavis d'un mois dans les cas suivants :

- non-respect des engagements par une des parties
- prestation devenue sans objet
- décision unilatérale de l'utilisateur

La partie qui est à l'origine de la résiliation doit le signaler par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de force majeure, le contrat peut être suspendu ou résilié sans préavis :

- par accord mutuel
- en cas d'hospitalisation
- en cas d'entrée en structure d'hébergement
- en cas de déménagement sur une autre commune

7. Durée du contrat

- La durée du contrat correspond avec celle de la prise en charge de l'organisme financeur **ou**
- La durée du contrat est de..... mois à compter du

Ayant pris connaissance des dispositions du code de la consommation relatives à l'abus de faiblesse, le client et le CCAS s'engagent à veiller à la bonne application de ce contrat.

Trouville-sur-Mer, le :

Le client

« lu et approuvé »



**Pour Madame la Présidente,
par délégation,
Le Vice-Présidente
Martine GUILLOIN**



Accusé de réception en préfecture
014-261400428-20250627-2025-38-DE
Date de télétransmission : 03/07/2025
Date de réception préfecture : 03/07/2025

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

S O M M A I R E

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Préambule	P 4
Les missions du service	P 4
Les droits et obligations du service	P 4
La prise en charge du client	P 5
L'intervention du service d'aide à domicile	P 6
Les droits et obligations de l'aide à domicile	P 7
Les droits et obligations du client	P 7
La garantie des droits des clients	P 8

LES DOMAINES DE COMPÉTENCES DE L'AIDE À DOMICILE

L'entretien du logement	P 9
Le linge	P 9
La cuisine	P 9
Les courses	P 10
Les soins d'hygiène	P 10
Les démarches à l'extérieur	P 10

LES MODALITÉS D'INTERVENTIONS

Le planning de travail	P 11
Les interventions du week-end	P 11
Les absences de l'aide à domicile	P 11
La coordination	P 11
Le cahier de liaison	P 11
La télégestion	P 12
Les absences du client	P 12
Les règles de sécurité et de responsabilité	P 13
La gestion des urgences et des situations exceptionnelles	P 13
Les états de présence et la facturation	P 15
La participation des caisses de retraite	P 15
Les conditions de résiliation	P 15
Le règlement général sur la protection des données (RGPD)	P 16
La modification du règlement de fonctionnement	P 16
La diffusion du document	P 16
Les textes de référence	P 16

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Préambule

Le présent règlement est établi conformément aux principes prévus par la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il est destiné à définir les droits et devoirs du client et les modalités de fonctionnement du service. Il complète les documents remis lors de la première intervention : le livret d'accueil, le contrat individuel de prise en charge, la charte des droits et libertés, le devis, l'information sur les dispositions fiscales et les tarifs.

Le service d'aide à domicile du CCAS bénéficie de l'agrément qualité délivré par arrêté préfectoral du Calvados : SAP / 261 400 428

Les Missions du service

Le service d'aide à domicile a pour missions de :

- aider les personnes âgées et handicapées dans la vie quotidienne avec l'intervention d'une aide à domicile qualifiée,
- favoriser le bien-être de la personne en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile de la personne,
- lutter contre l'isolement, favoriser le lien social,

L'ensemble du personnel du service est soumis à l'obligation de discrétion et au secret professionnel.

Les droits et obligations du service

Le service d'aide à domicile doit mettre en place des documents contractuels (*contrat individuel de prise en charge, livret d'accueil, charte des droits et libertés, devis d'intervention, informations sur les dispositions fiscales*) et un règlement de fonctionnement afin d'assurer aux clients un service de qualité. Le prestataire devra assurer un suivi des interventions, assurer la continuité du service en cas d'absence de l'aide à domicile, mettre en place annuellement des enquêtes de satisfaction. Il doit mettre à la disposition du client tous les documents d'informations nécessaires à la mise en place de l'aide à domicile. Il doit respecter la liberté d'opinion, le libre choix des lieux et mode de vie de l'utilisateur. Dès l'accord de la prise en charge, la mise en place de la prestation devra être effectuée dans un délai convenable ou d'urgence en fonction de la situation. Il devra régler les litiges éventuels qui pourraient survenir dans le cadre de l'intervention de l'aide à domicile.

La prise en charge du client

Elle s'adresse exclusivement au client, à l'exclusion de tout autre membre de sa famille. Selon l'état de dépendance du client, de son isolement et de ses ressources, une prise en charge peut être accordée par :

- le Conseil Général dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de l'Aide Sociale ;
- la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ;
- une Caisse de Retraite principale ;
- une mutuelle.

La démarche pour une demande de prise en charge

Les personnes âgées :

Pour étudier le dossier de demande de prise en charge, le (la) responsable de secteur remet au client une grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupe Iso Ressource) à faire compléter par son médecin traitant. Cette grille permet d'évaluer le degré de dépendance. Cette étape est indispensable. Elle permet au responsable de secteur, en fonction du degré de dépendance, de repérer l'organisme compétent pour l'étude de la demande de prise en charge.

Le (la) responsable de secteur évalue les besoins de la personne. Il (elle) établit un dossier administratif avec les documents transmis par la personne. Le dossier administratif est envoyé à l'organisme compétent pour l'étude de la demande de prise en charge.

La personne peut bénéficier d'une prise en charge d'aide à domicile soit :

- par le Conseil Général dans le cadre de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) pour les situations correspondant à un état de dépendance de Groupe Iso Ressources (GIR) 1 à 4 (personnes les plus dépendantes) ;
- par la Caisse de Retraite principale ou l'Aide Sociale suivant le montant des ressources pour les situations correspondant à un état de dépendance de GIR 5 et 6 (personnes les moins dépendantes)
- par une mutuelle. Dans ce cas, la mutuelle envoie à l'association un ordre de mission indiquant le nombre d'heures d'aide à domicile et la période de prise en charge ;

Les personnes handicapées :

Les personnes handicapées peuvent bénéficier d'une prise en charge d'heures d'aide à domicile dans le cadre de la Prestation de Compensation Handicap (PCH). La demande est à faire à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

Les autres personnes : Sous certaines conditions et selon sa catégorie, le client peut bénéficier d'une prise en charge (totale ou partielle) : CARSAT, CAF, MSA, Conseil Général (aide sociale), autre organisme (CPAM, fonction publique), Mutuelle (sorties d'hospitalisation, accidents...).

Attention !

La prise en charge débute à la date d'attribution et non à la date de dépôt du dossier. Sauf exception et avec accord préalable de l'organisme financeur, il n'y a aucun effet rétroactif possible. Par conséquent, si le client a besoin d'une aide à domicile rapidement, alors qu'il n'a pas encore reçu la notification de prise en charge, il s'engage à régler la totalité du coût engendré par les heures d'aide à domicile effectuées antérieurement à la date d'effet de la prise en charge.

Notre service s'engage à répondre au mieux aux besoins de ses clients. Cependant, si celui-ci ne peut garantir l'intégralité du plan d'aide il se réserve le droit de ne pas prendre en charge les GIR 1 et 2, en raison du niveau de dépendance.

Dans ce cas, nous nous engageons à orienter la personne et sa famille vers des services partenaires ou d'autres structures disposant des ressources humaines et techniques adéquates. Il en est de même pour les clients déjà bénéficiaires de notre service afin de garantir une prise en charge optimale aux personnes.

L'intervention du service d'aide à domicile

L'aide à domicile intervient quelques heures par semaine, du lundi au dimanche au domicile du client et en sa présence, en fonction des besoins définis avec le client, la famille, le service et l'organisme financeur (*caisse de retraite ou Conseil Départemental*). L'intervention du service est basée sur une évaluation constante des besoins de la personne et sur la mise en place d'un plan d'aide répondant aux attentes et difficultés rencontrées.

Les droits et obligations de l'aide à domicile

- Il/Elle est soumis(e) au secret professionnel et à la confidentialité ;
- Il/Elle doit être discrète(e), honnête et soigné(e) ;
- Il/Elle doit le respect au client et en contrepartie a droit à sa considération ;
- Il/Elle est tenu(e) d'observer une stricte neutralité politique et religieuse ;
- Il est formellement interdit à l'aide à domicile d'accepter ou d'emprunter de l'argent, une gratification ou un cadeau de valeur ;
- Il/Elle doit respecter le matériel
- Il/Elle ne peut, en aucune circonstance, importuner les personnes par ses problèmes personnels ;
- Il/Elle ne peut assurer les soins infirmiers qui sont du ressort de l'infirmière (*exemple : Couper les ongles des pieds, donner des médicaments si pas préparé par l'infirmière*).

Les droits et obligations du client

Il a droit à l'information, au respect de son libre arbitre et à sa dignité. La mise en place de l'intervention doit être adaptée à la demande et aux besoins en fonction d'une évaluation faite soit par le service, soit par les services du Conseil Départemental (APA) ou des caisses de retraites (CARSAT, etc...). Il peut procéder à toute réclamation si nécessaire sur la qualité du service rendu. Le client doit permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires pour effectuer les tâches demandées à l'aide à domicile.

Il ne devra pas retenir l'aide à domicile au-delà du temps qui lui est accordé sauf s'il y a un problème urgent à régler dans l'instant.

Il ne devra pas demander des tâches plus importantes que celles qui sont prévues dans le contrat de prestations, et devra rester respectueux de l'aide à domicile et de son travail.

Aucune rémunération ou gratification supplémentaire ne devra être versée par la personne à l'aide à domicile.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel ou racial conduira à une rupture du contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales. Aucune modification de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale de l'agent.

La garantie des droits des personnes aidées

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie est en annexe du livret d'accueil. Cette charte est une référence pour le service en matière de droits.

Dès lors que les clients sollicitent le service d'aide à domicile du CCAS, plusieurs garanties sont mises en place.

• le secret professionnel

Dans le cadre de leurs missions, les intervenants et les agents administratifs du service d'aide à domicile sont soumis au secret professionnel. Ils sont vigilants à ce qu'aucune information apprise au cours d'une intervention ne soit divulguée. Tout manquement à l'obligation de réserve des agents du service peut conduire à une sanction pour faute professionnelle.

• le droit à l'information

Tous les clients doivent recevoir les informations nécessaires au bon fonctionnement ainsi que le document individuel de prise en charge.

• le droit à l'accès au dossier

Le client a le droit d'accéder au dossier et aux informations liées à sa prise en charge.

• Le droit à la parole

Lors d'un problème, une remarque, une réclamation ou une suggestion, la responsable du service et son équipe sont à l'écoute du client.

LES DOMAINES DE COMPÉTENCES DE L'AIDE À DOMICILE

L'entretien du logement :

Ménage courant, lit, vaisselle, nettoyage des carreaux accessibles à une fréquence d'une fois par mois, contrôle et entretien régulier des équipements ménagers et sanitaires (ex : le réfrigérateur).

L'équipement ménager (*machine à laver, aspirateur en bon état de fonctionnement et produits ménagers...*) doit être mis à disposition de l'aide à domicile.

Le gros nettoyage tel que : lessivage des murs, nettoyage des caves, des balcons, des greniers, des garages, des volets, des lustres, démontage/remontage des appareils électroménagers et lavage à la main des grandes pièces de linge, **ne fait pas partie des missions de l'aide à domicile.**

Pour la literie, le renversement des matelas est effectué 2 fois par an (été et hiver). Il est conseillé qu'une aide soit apportée par le client (s'il peut) ou un membre de la famille.

L'aide à domicile n'a pas à faire le ménage des pièces occupées par des locataires ou un membre de la famille en dehors du conjoint. Les pièces inoccupées ne sont à entretenir que ponctuellement, priorité est donnée à l'entretien courant.

Le linge :

Petite lessive à la main, repassage, menus travaux de couture, porter le linge à la blanchisserie et le reprendre, pour la personne et son conjoint, ou utiliser le lave-linge. Le lavage du linge s'effectue au domicile du bénéficiaire si ce dernier possède une machine à laver le linge, mais **en aucun cas au domicile de l'aide à domicile.**

La cuisine :

Préparation des repas en tenant compte du régime alimentaire, nettoyage de la vaisselle et rangement.

L'aide à domicile réalise ou aide à la réalisation plus particulièrement les tâches suivantes :

- la confection des repas (épluchage, découpage, cuisson, etc.),
- le service (dressage du couvert, couper les aliments, servir à boire, etc.),
- le nettoyage de la vaisselle.

L'aide à domicile s'emploie autant que possible à laisser une autonomie au client dans le choix et la préparation des repas.

Les courses :

Elles sont obligatoirement effectuées par l'aide à domicile sur le temps accordé au client, seule ou en sa compagnie. Le ticket de caisse ou la facture acquittée est remis au client en même temps que le rendu de la monnaie. L'aide à domicile ne doit pas avancer d'argent pour les commissions.

L'aide à domicile peut accompagner les clients pour faire les courses (*En cas de règlement par chèque, il est souhaitable de présenter sa pièce d'identité à la caisse*).

L'utilisation de chèques non remplis est déconseillée. En cas de nécessité d'utilisation d'un chèque, le client devra inscrire l'ordre du chèque avant de le donner à l'aide à domicile. L'utilisation de cartes de crédit est formellement interdite. Toute incitation à déroger à ces principes présente des risques dont le client serait responsable.

Le service facturera au client les frais de déplacements de l'aide à domicile selon le barème de Légifrance, soit 0.36 € du kilomètre parcouru.

Les soins d'hygiène :

Aide à la toilette, à l'habillement, faire des bains de pieds, des shampoings....

Les toilettes sur prescription médicale doivent être effectuées par un service de soins à domicile.

L'aide à domicile peut aider à la prise des médicaments uniquement s'ils ont été préparés auparavant dans un pilulier par l'infirmière ou son entourage. Si le produit nécessite une préparation particulière, celle-ci relève d'un acte infirmier. L'intervention d'un(e) aide à domicile dans le cadre de l'aide à la prise des médicaments doit être conforme au cadre d'intervention instauré par le service.

Les démarches à l'extérieur :

L'aide à domicile peut les effectuer pour le compte du client. Elles devront rester simples (*CPAM, Mairie, Trésor Public etc.*). Il/Elle peut accompagner la personne chez le médecin, le dentiste, le coiffeur, l'accompagner au cimetière, au marché ou effectuer des courses....

EN AUCUN CAS : L'aide à domicile ne doit pas prendre la carte bleue ou le chéquier et retirer de l'argent. En cas de difficultés il faut contacter la responsable du service qui essaiera de trouver une solution. Dans le cas où aucune famille proche n'est présente, un agent du service se déplace avec l'aide à domicile pour se rendre au distributeur et retirer de l'argent. Celui-ci est remis au client avec son ticket.

Le service facturera au client les frais de déplacements de l'aide à domicile selon le barème de Légifrance, soit 0.36 € du kilomètre parcouru.

LES MODALITES D'INTERVENTIONS

Le planning de travail

Il est établi par le service. Il tient compte dans la mesure du possible des souhaits des clients et du plan d'aide. Toute modification de ce planning doit être signalée au service d'aide à domicile. Par ailleurs, une mise à jour mensuelle du planning de l'aide à domicile doit être effectuée avec le service.

Les interventions du week-end

Le service assure une continuité de service pour les actes essentiels au maintien à domicile (*lever de la personne, prise des médicaments, préparation du petit déjeuner, toilette, habillage, préparation du déjeuner, du dîner, déshabillage*). Ces interventions sont de courte durée (30 à 45 mn). Durant ce temps, l'aide à domicile n'effectue pas de ménage (hormis l'entretien courant du jour) ou de déplacement pour faire les courses (*sauf urgence, ex : pharmacie*).

Les absences de l'aide à domicile

Toute absence de l'aide à domicile (maladie, congés annuels, formation, etc...) est remplacée par un personnel auxiliaire en fonction des disponibilités de personnel et de l'urgence afférente à l'état de santé du client. Le/la remplaçant(e) peut avoir un planning différent de l'aide à domicile en titre, qui est communiqué par le service d'aide à domicile aux clients.

La coordination

L'aide à domicile veillera à transmettre les informations nécessaires à une bonne coordination avec les autres intervenants : médecin, famille, SSIAD, kiné...pour le bien de la personne. L'aide à domicile avisera également le service.

Le cahier de liaison

Les agents doivent rendre compte de leur intervention sur le cahier de liaison qui reste au domicile du client. Celui-ci permet d'assurer la transmission des informations entre :

- Les différent(e)s aides à domicile intervenant au sein d'un même domicile,
- Les aides à domicile et les autres personnels soignant participant au maintien à domicile,
- Les aides à domicile et les familles des clients.

Ce cahier est alimenté par l'ensemble des intervenants au domicile et recense les informations sur le travail effectué, sur les difficultés rencontrées, sur l'état du client. Il permet aussi aux différents intervenants de se transmettre des messages pouvant être utiles pour ajuster le travail à la situation et assurer un service de qualité (coordonnées des différents intervenants, du CCAS, des référents familiaux, les habitudes). Le cahier de liaison doit être factuel et ne peut en aucun cas être utilisé pour régler des relations conflictuelles entre les intervenants.

La télégestion

Lors de la mise en place des prestations, le service demande au client de coller sur le mur de l'entrée de son logement ou dans le cahier de liaison un QR code rattaché à son statut de client du service. A chaque intervention, l'aide à domicile flashe le QR code avec son téléphone portable professionnel pour l'enregistrement des horaires de la prestation (entrée et sortie) et établir la facturation.

Les absences du client

Principes généraux :

En cas d'absence (hospitalisation, rdv médical, visite familiale, etc.), le client ou son entourage doivent prévenir le service le plus rapidement possible ; une ligne d'astreinte est à disposition en dehors des heures d'ouverture. Téléphone d'astreinte : 06 74 56 11 08.

Hospitalisation :

Dans le cadre d'une absence pour urgence sanitaire (hospitalisation non programmée), la prestation annulée n'est pas facturée.

En cas d'hospitalisation ou de séjour en centre de rééducation, la famille ou son entourage doit informer immédiatement le service et lui indiquer le nom de l'établissement d'accueil. Dès connaissance de la date de retour à domicile, le client ou son entourage doivent en informer immédiatement le service sinon la prestation sera facturée.

Si après l'hospitalisation ou le séjour en centre de rééducation, l'aggravation de l'état de santé du client était en inadéquation avec les missions d'une auxiliaire de vie, le service se réserve le droit d'informer le financeur de son impossibilité de prise en charge du client qui pourra être orienté vers le partenaire le plus à même de répondre aux nouveaux besoins du client.

Annulation non programmée

Hormis pour les cas d'hospitalisation non programmée, si le client ou son entourage annulent les prestations **moins de 48 heures avant la prestation, celle-ci sera facturée.**

Également, tout refus d'un agent, se présentant au domicile du client pour réaliser la prestation sera facturée.

Dans le même registre, si le client s'absente de manière récurrente au moment des prestations, le service se réserve le droit de suspendre, voire de cesser son intervention, et ce après envoi d'un courrier d'avertissement dont une copie sera adressée au financeur.

Absence prolongée

En cas d'interruption des prestations supérieure à 15 jours, la reprise des prestations ne sera pas systématique ; il risque d'y avoir un délai qui sera fonction des possibilités du service. L'éventuelle reprise des prestations sur la base du planning préexistant ne pourra être garantie.

Les règles de sécurité et de responsabilité

Chaque aide à domicile possède une carte professionnelle mentionnant le service employeur et sa photo. Cette carte peut être demandée par le client.

Le service présente et explique le règlement de fonctionnement du service d'aide à domicile. Il informe également, qu'en cas de dommage causé par une aide à domicile, la personne doit déclarer l'incident dans les plus brefs délais au CCAS qui saisira son assurance.

La gestion des urgences et des situations exceptionnelles

• Les situations de maltraitance

L'aide à domicile constatant que la personne est victime de violence ou de maltraitance (*psychologique et/ ou physique*) doit le signaler au service en toute discrétion.

L'aide à domicile a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il (elle) peut être témoin dans l'exercice de ses fonctions. Il (elle) est protégé (e) à ce titre conformément à la législation en vigueur (art L 313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles, art 226-14 et 434-3 du Code pénal).

Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend sous toutes formes de violences et de négligences, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes). Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux ou une situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

Un numéro pour les personnes victimes de maltraitance : le 3977

Numéro national dédié à lutter contre les maltraitements envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap

• **L'urgence médicale**

L'aide à domicile contacte son service si elle constate une situation nécessitant l'intervention des pompiers ou du 15. Un responsable de service se rend sur place pour soutenir l'aide à domicile. En dehors des heures d'ouverture du service, elle appelle directement le 15 et les membres de la famille ou amis de la personne aidée.

• **Porte close**

En cas de porte close, et en l'absence de réponse de la part du client ou des personnes ressources, le service peut faire intervenir les pompiers. En cas d'urgence vitale, les agents du service sont amenés à contacter les services de secours.

• **Le décès de la personne**

L'aide à domicile doit appeler, de suite, son service et le médecin traitant ou le 15, si elle vient à constater le décès du client.

• **La sécurité des personnes**

Le service d'aide à domicile est assuré pour l'exercice de ses différentes activités et déplacements, y compris celles des aides à domicile.

• **La sécurité des biens**

En cas de dégâts matériels accidentels occasionnés par l'aide à domicile, celle-ci est tenue d'en faire la déclaration au service le jour même.

En tout état de cause l'aide à domicile ne doit pas rembourser les dommages causés. Une assurance est mise en place pour cela.

• **Les clés du logement**

Les clés du domicile des clients peuvent être confiées, sous sa responsabilité, à l'aide à domicile, uniquement sous certaines conditions :

- lorsque le client est dans l'incapacité physique ou psychique de se déplacer pour ouvrir la porte,
- lorsque le client est sourd et ne peut entendre la sonnerie,
- dans tous les cas, le service doit en être informé.

Le service préconise l'installation d'une boîte à clés avec code au domicile du client.

Les états de présence et la facturation

Le nombre d'heures accordé par la caisse de retraite ou le Conseil Départemental doit être scrupuleusement respecté. En cas de dépassement, les heures supplémentaires sont facturées au tarif plein en vigueur.

Une attestation fiscale est établie chaque année par le service et adressée à chaque client.

Pour les prestations d'aide à domicile, le service établit mensuellement, à terme échu, la facturation pour les clients après contrôle de l'effectivité du service rendu.

Le paiement en espèces ou par chèque est à effectuer auprès du Trésor Public.

Les clients ont la possibilité d'opter pour le prélèvement automatique. En cas d'absence pour convenance personnelle non prévenue sous 48h, la prestation sera totalement facturée au tarif en vigueur.

La participation des caisses de retraites

Le nombre d'heures mensuelles, ainsi que le tarif horaire sont attribués par la caisse de retraite principale ou le Conseil Départemental dans le cadre de l'Allocation personnalisée d'Autonomie. Le tarif est révisé chaque année. Un agent du service d'aide à domicile du CCAS se déplace au domicile de chaque client pour mettre en place le plan d'aide, évalué et décidé par le financeur.

Les conditions de résiliation

La résiliation à l'initiative du client :

Le client, qui souhaite résilier son contrat qui le lie avec le service d'aide à domicile, se doit d'en informer immédiatement le service par écrit avec au minimum un délai de prévenance d'un mois. Le contrat peut être dénoncé ou modifié sans délai à la réception d'une notification de refus de prise en charge totale ou partielle par une caisse de retraite, le Conseil départemental (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ou tout autre financeur.

La résiliation à l'initiative du service :

Le contrat peut être résilié à l'initiative du service si le règlement de fonctionnement ou le document individuel de prise en charge n'est pas respecté ; les faits impactant négativement les conditions d'intervention seront systématiquement notifiés par écrit. En cas de persistance de la problématique après l'envoi du courrier de notification, le service pourra résilier le contrat dans un délai de 30 jours. Cette décision sera notifiée au client par écrit.

En cas d'agissement graves portant atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique du personnel du service, la résiliation du contrat pourra être effective sans délai.

Si, du fait de l'évolution de l'état de santé, les besoins du client ne correspondent plus aux missions du service, le service pourra proposer une orientation vers un service plus adapté aux besoins du client, ce qui entraînera de fait la résiliation dès le transfert.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Règlement Général sur la Protection des Données est le nouveau cadre juridique de l'Union européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018. Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : Centre Communal d'Action Sociale de Trouville sur Mer en précisant ses nom et prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

La modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- à l'initiative du conseil d'administration du C.C.A.S,
- à la demande de la direction du service,
- à la demande des clients.

Toute modification devra être validée en conseil d'administration du CCAS. Dans le cas d'une refonte du document, elle fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

La diffusion du présent document

Ce document est annexé au livret d'accueil et remis au client et/ou à ses représentants légaux au moment de l'intégration dans le service, Il a été délibéré lors du Conseil d'administration du 2022. Il est également affiché dans les locaux du service, et remis à chaque agent du service d'aide à domicile.

Les textes de référence

- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- Décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003
- Article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles

A Trouville-sur-Mer, le
Le client / Nom / Prénom :

« Lu et approuvé »

INFORMATION SUR LES DISPOSITIONS FISCALES DANS LE CADRE DU SERVICE A LA PERSONNE

Modalités d'intervention

Le service aux personnes âgées et handicapées a pour but d'aider ces personnes à se maintenir dans leur lieu de vie habituel en favorisant leur autonomie.

Le service s'adresse à toutes les personnes âgées de plus de 60 ans, aux personnes handicapées dont l'état de santé ne permet plus de faire face aux actes essentiels de la vie quotidienne.

Le service garantit à toute personne prise en charge, les droits et libertés énoncés dans la Charte des Droits et Libertés de la personne aidée figurant en annexe du livret d'accueil.

Ouverture des bureaux

Lundi, mardi, jeudi, vendredi : 9 h à 12h15 et 13h à 17h Mercredi : 9 h à 12h15

Accueil téléphonique

Lundi au vendredi : 9 h à 12h15 et 13h à 17h Astreinte téléphonique le samedi et dimanche et jours fériés

Tél : 06 74 56 11 08

Services du CCAS ouvrant droit à des avantages fiscaux

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
- Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
- Assistance administrative à domicile.
- Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.
- Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes de techniciens de l'écrit et de codeurs en langage parlé complété.
- Accompagnement des personnes âgées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
- Accompagnement des personnes handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.

Les tarifs TTC

- Tarif fixé par le Conseil Départemental et les caisses de retraites : cf annexe tarif

La participation restant à la charge de la personne sera calculée en fonction de sa dépendance et de ses revenus pour les demandeurs de l'APA (GIR4,3,2,1), et seulement en fonction des revenus pour les caisses de retraite (GIR 5 et 6).

Avantages fiscaux

- Réduction d'impôt ou crédit d'impôt de 50% des dépenses engagées, à noter que les aides perçues au titre de l'APA ou sous forme de CESU préfinancés par des organismes doivent être déduites, seules les sommes réellement dépensées doivent être déclarées :
- Si la personne est imposable, elle bénéficie d'une réduction d'impôt de 50% des sommes versées pour les services à la personne dans la limite de 6000 euros, soit une dépense réelle de 12000 euros par an maximum. Le plafond pouvant être relevé en fonction de l'âge, de la situation familiale, du handicap ou du nombre d'enfant à charge.
- Si la personne est non imposable, elle peut bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % des sommes versées au service à la personne si elle est en activité.

Moyens de paiement acceptés

- Chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public,
- Espèces
- CESU pré financé par les caisses de retraite ou mutuelles (*chèque emploi service universel relatifs à l'aide à domicile*)

Tous les versements concernant l'aide à domicile doivent se faire auprès du Trésor Public, rue d'Aguesseau. 14360 Trouville-sur-Mer

