

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

L'intervention d'un Agent du C.I.A.S. Dronne et Belle 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 principes que nous nous sommes fixés (voir projet de service annexé dans le livret d'accueil)
- 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 (annexé dans le livret d'accueil)
- dans l'objectif de vous permettre de participer à la dynamique de notre C.I.A.S, nous vous proposons :
  - \*Des consultations sous formes d'enquêtes sous toutes les questions concernant l'organisation ou le fonctionnement de la structure
  - \* La mise en place d'enquêtes de satisfaction

## 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 aide à domicile ou de votre auxiliaire de vie**  
Nous vous proposons dès connaissance de l'absence du personnel, 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.
- **Interventions les week-end et jours fériés**  
En fonction des besoins, nous intervenons le week-end et les jours fériés. Des personnels d'astreinte sont disponibles et permettent d'assurer le suivi du service.
- **Numéro d'appel samedi, dimanche et jours fériés**  
Un numéro d'appel ☎ 06 87 59 53 35 est à utiliser dans les cas d'**urgence** (absence de l'Aide à domicile qui nécessite un remplacement). Dans les autres cas, merci de laisser un message sur le répondeur ☎ 05 53 05 77 14 qui est consulté régulièrement en période fermeture.

## ✓ **Pour votre confort et votre sécurité**

Votre sécurité est en lien avec le professionnalisme du personnel (formations adaptées), renforcée par des permanences téléphoniques de l'encadrement durant les heures d'intervention du personnel à domicile.

Tout le personnel du C.I.A.S., susceptible de se rendre à votre domicile possède un badge présentant ; le logo du service, sa fonction.

Si vous ne pouvez plus ouvrir votre porte pour accueillir votre Aide à domicile ou votre Auxiliaire de vie, nous acceptons, après signature d'une autorisation écrite, que vous remettiez vos clés au personnel concerné.

Si vous ne répondez pas lorsque l'Aide à domicile ou l'Auxiliaire de vie 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 Aide à domicile ou à votre Auxiliaire de vie de retirer de l'argent avec votre carte bancaire. Votre aide à domicile ou votre auxiliaire de vie ne peut accepter ni gratification, ni argent en pourboire, ni dons, ni legs.

## ✓ **Concernant le personnel**

Le C.I.A.S. est l'employeur du personnel à domicile, **celui-ci reste sous l'autorité exclusive** du service. Ce dernier le 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'Aide à domicile ou l'Auxiliaire de vie peut changer. Nous nous efforcerons alors de proposer une compétence et une qualité de services identiques.

Pour l'amélioration du service rendu, les Aides à domicile ou Auxiliaires de vie peuvent être amenés à participer à différentes formations. Le C.I.A.S. s'efforce d'assurer la formation professionnelle de 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 (**relevé horaire signé par vos soins**) et du contrat d'intervention. Une facture détaillée vous sera envoyée tous les mois que vous pourrez régler directement au Trésor Public de Brantôme ou par prélèvement automatique.

## ✓ **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 Aide à domicile ou votre Auxiliaire de vie 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.
- ☞ Vous vous engagez à signer la fiche de travail remise par votre Aide à domicile ou Auxiliaire de vie **en fin de chaque intervention.** Ce document atteste des heures réellement effectuées à votre domicile et sert à l'établissement de la facture. En aucun cas, vous ne signez un état vierge de toute notation. **Votre signature indique l'entière approbation des heures inscrites et aucune réclamation concernant le nombre d'heures effectuées ne pourra être acceptée ultérieurement.** Vous êtes le seul habilité à signer cette feuille de travail. En cas d'impossibilité, n'hésitez pas à consulter le responsable de secteur. Pour les organismes de financements (département, caisses de retraite) la signature par un tiers n'a aucune valeur.  
Il est rappelé que les heures consacrées aux courses ainsi que le temps de déplacement pour les réaliser sont des heures de travail. Les frais de déplacement étant à votre charge, en accord entre vous et l'aide à domicile.
- ☞ L'organisation du planning étant complexe, merci de respecter les horaires que le responsable de service a mis en place avec vous. Si vous souhaitez les modifier, nous vous demandons de prendre contact le plus tôt possible avec le responsable de service.
- ☞ En cas d'absence momentanée, nous vous remercions de prévenir l'Aide à domicile ou l'Auxiliaire de vie et le service au moins 48 h à l'avance. En cas de non respect de cette disposition, les heures vous seront facturées au plein tarif : 18€15 de l'heure, tarif en vigueur au 01/01/2013 à l'exception d'un cas de force majeure (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.
- ☞ Dans la mesure du possible, évitez de remettre de l'argent à l'Aide à domicile ou l'Auxiliaire de vie. Si vous ne pouvez pas faire autrement, indiquez la somme remise sur un carnet de liaison et conservez-y les justificatifs. Il est interdit de demander à l'Aide à domicile ou l'Auxiliaire de vie 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.
- ☞ Pour l'intervention d'une garde de nuit, nous vous demandons de prévoir un lit pour l'Aide à domicile intervenant.

# NOS ENGAGEMENTS ET DEVOIRS

Nous nous engageons :

- \* A répondre aux demandes dans les plus brefs délais,
- \* A constituer et suivre le dossier de prise en charge financière de prestation d'aide à domicile,
- \* A mettre à votre disposition du personnel compétent et qualifié selon vos besoins,
- \* A établir 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,
- \* A établir un devis (sous réserve de l'exactitude des informations fournies),
- \* A 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,

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 Général. Dès la fin de son intervention, elle vous informera des suites données à votre demande et, le cas échéant des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises.

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 FRANCE**  
**(Allô Maltraitance Personnes Agées 08 92 68 01 18 numéro national)**  
**[www.alma-france.org](http://www.alma-france.org)**

**ALMA 24**  
**Permanences : Lundi et jeudi de 13h30 à 17h30**  
**05.53.53.39.77**

***Mise à jour du présent règlement le 1er janvier 2013. Il est diffusé par voie d'affichage au niveau du service pour le personnel et remis aux personnes aidées par le biais du livret d'accueil.***