

Département
de
Vaucluse

VILLE D'ORANGE
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Extrait du registre des
DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Du 22 février 2024

Arrondissement
d'AVIGNON

N° 961

L'AN DEUX MILLE VINGT-QUATRE et le 22 février à 9 heures 40, le CONSEIL D'ADMINISTRATION, régulièrement convoqué s'est réuni au nombre prescrit par la loi, dans la salle du Conseil Municipal de la mairie de la ville d'ORANGE, sous la Présidence de Joëlle EICKMAYER, Vice-présidente du C.C.A.S.

Nombre de membres : **Étaient présents** :

- En exercice : 17
- Présents : 9
- Votants : 10

Mesdames Joëlle EICKMAYER, Catherine GASPA, Aubierge POULAIN, Eliane DELOY, Marie-Paule ZIMMERMANN.
Messieurs Xavier MARQUOT, Christian COSTE, Armand BEGUELIN, Alain DURAND.

Refus de vote : 0
Abstention : 0
Contre : 0
Pour : 10

Étaient absents excusés :

Monsieur le Maire-Président, Yann BOMPARD
Messieurs Jonathan ARGENSON, Olivier CALAY-ROCHE et Michel COMMUNAL
Mesdames Marcelle ARSAC, Christiane JOUFFRE, Chantal GRABNER et Françoise NICOLAÏ.

Certifié exécutoire par le
Président,
Compte tenu de la réception en
Préfecture le :
Et de la Publication le :

Pouvoir :

Mme ARSAC donne pouvoir à Mme EICKMAYER



SERVICES A LA PERSONNE
Actualisation du règlement de fonctionnement
du service d'aide à la personne

LA SEANCE SE POURSUIT

Le règlement de fonctionnement du service à la personne, réactualisé par délibération en date du 19 septembre 2022, définit les droits et les devoirs du service et de la personne aidée, nécessaire au bon déroulement des prestations.

Monsieur le Président propose aux membres du Conseil d'administration de bien vouloir valider les modifications proposées au règlement dans les conditions précisées ci-après, afin de les adapter aux besoins de fonctionnement de la structure et aux situations vécues par l'équipe et la direction :

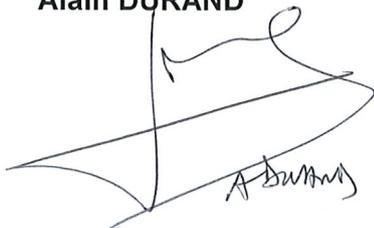
- - modification des horaires d'ouverture du service : le mardi de 14h à 17h (au lieu du jeudi)
- Sur les services proposés : suppression des prestations garde d'enfants à domicile, le soutien scolaire, de l'assistante informatique et internet à domicile, petits travaux de jardinages et petit bricolage.
- La mise en place d'un classeur de liaison au domicile des bénéficiaires de l'APA et de la PCH
- La description du nouveau système de télégestion
- La préconisation d'installer une boîte à clefs en priorité chez les bénéficiaires ayant des difficultés de motricité
- Les bénéficiaires auront l'obligation de fournir une attestation de responsabilité civile et d'accidents corporels

Après avoir entendu les explications du rapporteur et en avoir délibéré, **le Conseil d'administration** :

- **APPROUVE** les modifications proposées ci-dessus au règlement de fonctionnement du service d'aide à la personne.
- **AUTORISE** M. le Président ou la Vice-présidente à signer tous les documents relatifs à ce dossier
- **DECIDE** de sa mise en application immédiate

Suivent les signatures pour copie conforme,

Le secrétaire de séance
Alain DURAND



Pour le Président,
Par délégation,
La Vice-présidente
Joëlle EICKMAYER



La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Nîmes dans un délai de deux mois à compter de sa publication.

Envoyé en préfecture le 29/02/2024

Reçu en préfecture le 29/02/2024

Publié le 29/02/2024

ID : 084-268400744-20240222-D961B-DE

S²LOW

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE



CCAS
D'ORANGE



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A LA PERSONNE

B.P 108 – 100 rue des phocéens – 84103 ORANGE Cedex
Tél : 04.90.51.47.64 – servicesalapersonne@ville-orange.fr

Ce règlement définit les droits et les devoirs du service et de la personne aidée, nécessaires au bon déroulement des prestations.

Il a fait l'objet d'une consultation auprès de l'ensemble des personnes aidées.

Il a été présenté pour consultation aux délégués du personnel lors de la réunion du ----

Ce règlement a été initialement validé par le Conseil d'Administration du CCAS lors de sa réunion du 20 septembre 2010. Il a été réactualisé le 19 septembre 2022.

Le présent règlement de fonctionnement est sujet à modification au terme d'une période de cinq années à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Il pourra également être modifié avant le terme de cette période quinquennale pour raison exceptionnelle.

L'entrée en application du présent règlement est effective dès l'affichage dans les locaux du service d'aide à la personne ; une copie est remise à toute personne aidée ainsi qu'à tout agent.

I PRESENTATION DU SERVICE A LA PERSONNE

A) Les Secteurs

Secteur SENIORS : Ce secteur est destiné aux personnes âgées d'au moins 65 ans (60 ans en cas d'invalidité) et handicapées qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile et d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile.

Secteur ACTIFS : Ce secteur est destiné à apporter un soutien matériel à toute personne sans condition d'âge, à leur domicile et dans l'environnement de proximité, dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne.

B) Territoire d'intervention

Le service intervient uniquement sur la commune d'Orange.

C) Services administratifs

- Siège social : CCAS 100 rue des Phocéens - 84100 ORANGE ouvert de :
7h30 à 12h et de 13h à 17h le lundi, mardi et jeudi,
7h30 à 12h et de 14h à 17h le mercredi
7h30 à 12h et de 12h30 à 15h le vendredi.
Tél : 04.90.51.47.64

En dehors des horaires d'ouverture et seulement en cas d'urgence, les intervenants ont la possibilité de contacter une astreinte.

Les interventions sont réparties :

Secteur seniors : de 8h à 20h du lundi au dimanche soit une intervention 7 jours/7 en fonction de l'évaluation des besoins effectués par le service.

Secteur actifs : de 8h à 18h du lundi au vendredi, en fonction de l'évaluation des besoins effectués par le service.

Pour les interventions de petits dépannages, les actes se dérouleront de 8h à 12h et de 13h à 16h30 du lundi au jeudi et le vendredi de 8h à 11h, fermé l'après-midi.

D) Référents du service à contacter

Vice-Présidente du CCAS	Mme EICKMAYER
Directrice du CCAS	Mme NAVARRO
Chef de service du service d'aide à la personne	Mme SCARNATO
Référents 1 (constitution administrative, plannings, renseignements, accompagnement, facturation)	Mme RAVELONARIVO Mme DELAPLACE Jessy Mme ORRY Nathalie Mme TRAMIER Lucie
Conseillère en économie sociale et familiale	
Référent 2 (portage de repas)	M. NUNES/Mme DELAPLACE
Animatrice espace seniors « Orange-Joie »	Mme DEBARNOT Adelyne

II SERVICES PROPOSES

1) Entretien de la maison et travaux ménagers (cette liste n'est pas exhaustive):

- Rangement des pièces habitées en respectant les souhaits de la personne.
- Dépoussiérage et cirage des meubles.
- Balayage, passage de l'aspirateur ou lessivage des sols.
- Nettoyage des vitres (avec un escabeau ou une petite échelle très stable).
- Nettoyage régulier des meubles de la chambre.
- Entretien des sanitaires et matériels selon les règles d'hygiène domestique.
- Changement du linge de literie et de toilette en fonction des besoins.
- Nettoyage du matériel de cuisson après usage (four, plaques...)
- Vérification du bon état de fonctionnement et de l'absence de danger des appareils ménagers.
- Débarrassage des ordures ménagères courantes et nettoyages des appareils ménagers.
- Nettoyage régulier des réfrigérateurs et congélateur, vaisselle (à la main ou à la machine).

Dans le cadre de ces interventions, sont exclues les tâches suivantes :

- a) Les gros travaux tels que lessivage des murs et plafonds
- b) Les tâches relevant de l'activité d'un professionnel de santé (toilette au lit sur personne grabataire et/ou en fin de vie, prise de médicaments, réalisation de pansements, coupe d'ongles, utilisation d'un lève-malade en l'absence d'un professionnel de santé...)
- c) Les lessives importantes à la main, le lavage du linge ayant servi à des pansements
- d) Le brossage ou le nettoyage des sols et tapis à la main
- e) Le port et le déplacement d'objets lourds tels que meubles, bouteilles de gaz, etc.
Pour la literie, le retournement des matelas est effectué 2 fois par an (été et hiver). Il est conseillé qu'une aide soit apportée par l'utilisateur (s'il peut) ou un membre de la famille
- f) Les travaux importants (lessivage des murs et plafonds, volets, véranda, lustres inaccessibles avec un escabeau)
- g) Le nettoyage des sous-sols, caves, dépendances, conduits de cheminée, les dégradations commises par des animaux
- h) Les travaux de jardinage (ramassage de bois, entretien de la cour, etc.)
- i) Le lavage des voitures
- j) Le nettoyage des tombes.

2) Préparation des repas à domicile y compris le temps passé aux commissions

3) Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux :

Cette activité recouvre :

- a. L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, garde-malade...),
- b. L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, et de la vie sociale, soutien des relations sociales...) à domicile ou à partir du domicile,
- c. Soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices.

4) Garde malade de jour, à l'exclusion des soins :

Le garde malade assure une présence auprès de personnes malades, en assurant leur confort physique et moral, à l'exclusion des soins. Cette activité est assurée de jour.

5) Livraison de courses à domicile :

Cette activité s'inscrit dans l'objectif de facilitation de la vie quotidienne des personnes. Il peut donc s'agir de la livraison de courses, de médicaments, de livres, de journaux, de documents administratifs.

6) Soins et promenades d'animaux de compagnie à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes :

Les animaux d'élevage sont exclus, cette activité ne concerne que les animaux de compagnie.

Par soins, il faut entendre les activités de préparation et mise à disposition de nourriture pour les animaux, changement de litière. Le toilettage et les soins vétérinaires sont exclus. En revanche, l'accompagnement chez le vétérinaire est admis.

7) Assistance administrative à domicile :

L'assistance administrative couvre toutes les tâches d'appui et d'aide à la rédaction des correspondances, à la compréhension et à la facilitation des contacts et des relations, notamment avec les administrations publiques.

III ORGANISATION DE LA PRESTATION

A) Mise en place de la prestation

La totalité des services à la personne seront proposés selon le mode prestataire. Le C.C.A.S. est alors l'employeur des intervenants à domicile qui agissent sous la responsabilité et l'autorité hiérarchique d'un référent qui les missionne pour la réalisation de la prestation.

1) Le contrat de prestations de services

a) Principe

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un contrat de prestations de services entre le bénéficiaire et le CCAS. Le contrat définit les objectifs de la prestation qui sont réactualisés chaque année. Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

b) Exceptions

- Concernant le service de **portage de repas**, une convention particulière doit être signée entre le C.C.A.S. et le bénéficiaire.

2) La prise en charge par un organisme tiers financeur

La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé, destiné à financer toute ou partie de l'intervention. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale de l'intervention par un organisme financeur (Conseil Départemental, caisses de retraites, mutuelles...), l'aide apportée au domicile ne prend pas en compte les autres personnes vivant au foyer (tels que le nettoyage de la chambre, entretien du linge, la vaisselle, etc...).

En cas de rejet par l'organisme financeur d'une première demande ou d'un renouvellement, les heures effectuées sont facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur.

En cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur, les heures effectuées dans l'intervalle de l'acceptation du renouvellement seront également facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur.

B) Le déroulement et le suivi de la prestation

Lors de sa première prestation, l'intervenante remet au bénéficiaire divers documents (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de prestations...). Ces documents peuvent également être adressés soit par courrier, soit remis par le référent dans les jours suivants la mise en place des interventions lors d'une visite ultérieure.

Avant chaque nouvelle prestation, la responsable de service (cadre médico-social) se déplacera au domicile afin d'évaluer les besoins des usagers et initier une première prise de contact.

En cas de nécessité de remise d'un trousseau de clés à l'intervenante, le bénéficiaire signera une attestation de remise de clés, dans l'éventualité où une boîte à clefs ne pourra pas être installée à son domicile.

Un suivi régulier est ensuite mis en place afin d'adapter au mieux la prestation et en contrôler la qualité. Le bénéficiaire, ou le cas échéant son représentant légal, peuvent émettre des suggestions quant au bon déroulement du service. La famille peut également être associée à des réflexions visant à améliorer le quotidien du bénéficiaire. Celles-ci seront accueillies et feront l'objet d'une étude technique par la chef de service. Une visite à domicile peut être aussi effectuée par la responsable en cas de difficultés particulières.

En outre, le service participe à la formation de stagiaires. L'intervenant peut être tuteur du stagiaire qui observe et participe à la réalisation de la prestation.

Dispositif en cas d'évènement 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'interventions décalées.

Le référent communique également avec le bénéficiaire par l'intermédiaire de différents outils dont il convient ici de préciser le fonctionnement.

1) Le classeur de liaison

Un classeur de liaison est mis au domicile de l'usager (obligatoire pour les plans d'aide APA et PCH afin d'établir une traçabilité des interventions vis-à-vis du département). Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter les remplacements en uniformisant les pratiques des aides à domicile. L'intervenant doit le remplir quotidiennement. La famille ainsi que les professionnels libéraux, peuvent communiquer également dans ce classeur, en faisant passer des messages importants et faciliter la coordination entre les différents intervenants.

2) Le planning

Le service transmet chaque semaine au bénéficiaire un avis de passage lui précisant les jours et les horaires d'intervention. Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'intervenant. Cependant, en cas de modification du planning, l'intervenant pourra être appelé par téléphone au domicile du bénéficiaire. Aucune modification n'est effectuée sans l'accord du service.

3) Système de télégestion

Les aides à domicile, toutes équipées d'un smartphone professionnel (DOMATEL MOBILE) à compter du 1^{er} Février 2024, devront pointer leur arrivée et leur heure de départ à l'aide du téléphone en scannant le badge installé chez le bénéficiaire soit dans le classeur de liaison, soit installé sur la porte entrée ou placard, avec accord du bénéficiaire au préalable.

L'intérêt de ce nouveau système permettra de ne plus utiliser le téléphone du bénéficiaire et d'améliorer les conditions de travail des aides à domicile en leur évitant des manipulations multiples donc un gain de temps et plus de temps passé avec l'usager. Ceci permettra aussi de réduire le taux de correction de manière significative en supprimant les incompatibles.

Une alerte 5 min sur le téléphone avant la fin de l'intervention permet à l'aide à domicile de faire ses transmissions et sa traçabilité des interventions.

En cas de panne du téléphone professionnel ou dysfonctionnement divers, les fiches de vacation seront à utiliser A TITRE EXCEPTIONNEL : lors de chacune de ses interventions, les fiches de vacation seront sa fiche de vacation : la date, les heures d'arrivée, de départ, le temps effectué. La personne aidée ne doit jamais signer à l'avance les fiches ni attendre la fin du mois pour signer l'ensemble. Les fiches sont arrêtées chaque fin de mois. Elles devront être signées par l'aide à domicile et le bénéficiaire et rapportées obligatoirement au service le 1^{er} jour du mois suivant. Toutes fiches raturées ou surchargées seront considérées comme nulles.

4) La facture

Le bénéficiaire ou son représentant légal reçoit chaque mois une facture à acquitter dès réception. En cas de non-paiement et après relance, le Centre Communal d'Action Sociale se réserve le droit d'émettre un titre de recettes dont le recouvrement sera assuré par le Trésor public.

5) L'enquête de satisfaction

La responsable et/ou le référent, procède au moins une fois par an à une évaluation de la prestation auprès du bénéficiaire. Cela permet notamment de faire le point sur la situation, de faire ressortir de nouveaux besoins et de les adapter lorsque que cela s'avère nécessaire.

De plus, l'interlocuteur nommé désigné dans le contrat de prestation peut répondre à ses doléances et s'engage à y répondre.

C) Fin de la prestation

L'intervention s'arrête à la date d'échéance du contrat, ou en cas de :

- Prestation non servie pendant 3 mois sans nouvelles du bénéficiaire ou de son entourage (celle-ci prend fin de fait).
- Incompatibilité de la demande avec le service proposé.
- En cas de non-paiement de la prestation.
- Déménagement en dehors de la commune.
- Placement définitif (maison de retraite).
- Non-respect des termes du contrat, du présent règlement de fonctionnement (un préavis d'un mois est accordé après notification).
- Demande de résiliation exprimée par courrier par le bénéficiaire, pour convenance personnelle. Elle prendra effet au terme d'un mois suivant la date de réception par l'autre partie d'un courrier de résiliation envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Décès du bénéficiaire.

Afin d'améliorer la qualité de nos services, un questionnaire de fin de prestation sera présenté au bénéficiaire.

IV SURETE DES PERSONNES ET DES BIENS

Le personnel doit être :

- o En mesure de prouver son appartenance au CCAS d'Orange lors de la 1^{ère} prise de contact ainsi qu'à toute demande du bénéficiaire en présentant sa carte professionnelle.
- o Astreint au secret professionnel. Il s'engage à ne pas divulguer les données concernant la personne aidée ou les événements survenus au domicile de cette dernière (sauf nécessité liée à la santé ou en cas de suspicion de maltraitance).

Le personnel ne doit en aucun cas :

- o Dans le cas d'une prise en charge, intervenir pour d'autres personnes que le bénéficiaire ou son conjoint.
- o Recevoir du bénéficiaire, gratification ou rémunération de quelque nature que ce soit.

- Emmener une tierce personne durant la vacation.
- Recevoir des visites au domicile du bénéficiaire.
- Utiliser son portable ou le téléphone personnel du bénéficiaire sauf en cas d'urgence ou pour joindre l'administration.
- Communiquer son numéro professionnel au bénéficiaire.
- Fumer pendant la vacation.
- Disposer de procuration sur le(s) compte(s).
- Transporter de l'argent à l'exception de la livraison de courses à domicile.
- Retirer de l'argent (liquidité ou retrait avec la carte bancaire) hors cas exceptionnel autorisé par le bénéficiaire.
- Accepter en dépôt argent, valeurs ou objets.
- Etre créancier du bénéficiaire ou avoir contracté une dette envers celui-ci.
- Faire l'objet d'une donation.
- Conserver les clés du bénéficiaire, y compris pendant son absence (sauf cas exceptionnel).
- Décider d'une distribution médicamenteuse ou pratiquer tout acte relevant d'un professionnel de santé
- Effectuer à son domicile des travaux pour le compte d'un bénéficiaire.

Prévention de la violence et de la maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les personnes dénonçant des faits de violence sur autrui dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesure de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera en urgence le service qui fera les démarches auprès des instances compétentes.

V DROITS ET OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

A) Les droits du bénéficiaire

Le bénéficiaire a le droit :

- Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Au respect du culte religieux.
- Au libre choix entre prestations adaptées.
 - Dans le cadre d'un maintien à son domicile.
 - Dans le cadre d'une admission dans un établissement spécialisé.
- A une prise en charge individuelle de qualité
 - Favorisant son autonomie.
 - Adaptée à son âge.
 - Respectant son consentement.
- A la confidentialité des informations le concernant.
- A l'accès à toute information relative à sa prise en charge.
- A une information sur ses droits et aux recours possibles dans le cadre de la prestation.
- A une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge.

B) Les obligations du bénéficiaire

- Le bénéficiaire devra fournir les attestations de responsabilité civile et d'accidents corporels.
- Le bénéficiaire ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination raciale et d'âge envers le personnel du service. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- Le bénéficiaire doit transmettre toutes les informations liées à son adresse pour faciliter l'intervention (Code, étage, n° porte...). En cas de changement de situation familiale ou financière, le bénéficiaire devra en informer l'administration du C.C.A.S.

- Le bénéficiaire doit respecter les termes du contrat individuel, tâches à effectuer, conditions d'exécution et de sécurité.
- Les bénéficiaires faisant l'objet d'une prise en charge doivent être présents durant le temps de la prestation.
- En cas d'empêchement nécessitant l'annulation d'une intervention, la Partie empêchée devra informer l'autre Partie au moins 2 jours avant la date prévue, sauf motif d'urgence indépendant de sa volonté. Une nouvelle date d'intervention est fixée d'un commun accord.
- En cas d'empêchement du Client, toute prestation non annulée dans les conditions susvisées sera considérée comme due et facturée au tarif habituel.
- Le bénéficiaire ayant des difficultés de motricité ou les actifs non présents pendant l'intervention doivent confier les clés de leur domicile au service. Une attestation de dépôt de clés sera établie à cet effet. Pour faciliter les interventions des aides à domicile, il est vivement conseillé avant la mise en place des premières interventions d'installer une boîte à clés à votre domicile.
- Pour les logements insalubres et trop dégradés, la prestation de l'intervenant 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.
- Dans le cadre de travaux ménagers, le bénéficiaire s'engage à mettre à disposition les produits d'entretien et le matériel en bon état et nécessaire à l'intervention, notamment :
 - Appareils électroménagers en parfait état de fonctionnement et répondant aux normes de sécurité en vigueur, ainsi que le bon état des prises de courant.
 - escabeau aux normes de sécurité en vigueur pour les tâches à effectuer en hauteur (vitres, dessus des meubles à nettoyer...).
 - Produits d'entretien : adaptés pour sols, lessives, vaisselle...
 - Désinfectant virucide



Veiller à laisser les produits dans leur emballage d'origine, avec l'étiquette d'origine.

Veiller à ne pas mélanger les produits ménagers entre eux afin d'éviter les réactions chimiques dangereuses.

Les produits doivent être stockés dans un emplacement adapté ; les produits inflammables doivent impérativement être stockés dans un endroit éloigné de toute source de chaleur.

**Le respect de ces consignes est indispensable
pour limiter les risques professionnels
des intervenantes dans le cadre de leurs missions.**

- Le bénéficiaire devra garantir les règles d'hygiène et de sécurité permettant la prestation, faute de quoi celle-ci sera interrompue. Afin d'assurer la sécurité du bénéficiaire et celle du personnel, le service pourra suggérer l'achat de produits de nettoyage adaptés ou préconiser la réalisation d'aménagements (dont certains pourront faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes).
- Les courses doivent se faire à proximité du domicile sauf en cas d'éloignement des commerces de proximité. Si le bénéficiaire est dans l'incapacité d'accompagner l'intervenant pour effectuer les courses, il doit lui remettre la liste des courses et des espèces à cet effet. L'intervenant est tenu de rapporter la facture et la monnaie qu'il vérifie avec le bénéficiaire.
- En cas de présence d'animaux domestiques, le bénéficiaire devra les tenir éloignés ou attachés lors de l'intervention (sauf dérogation ou exception pour la prestation soins et promenades d'animaux de compagnie). Rappel : la vaccination est obligatoire. En cas de morsure, la responsabilité du bénéficiaire sera engagée.
- Le bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé, et de faire usage de drogues illicites et d'alcool en présence de l'intervenant.
- Le bénéficiaire devra informer le CCAS en cas de maladie infectieuse.

VI ABSENCE DU BENEFICIAIRE OU DE L'AIDE A DOMICILE

A) Absence du bénéficiaire

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers, le service doit être prévenu au minimum 8 jours à l'avance et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation. **Dans ces cas uniquement, les heures non effectuées ne seront pas facturées.** En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour à domicile.

Si le service n'est pas informé de l'absence d'un bénéficiaire et que l'intervenant se présente au domicile, après avoir tenté de joindre la famille ou les autres personnes identifiées en tant que personnes à prévenir et cela sans succès, les services d'urgence (pompiers) sont appelés. Les frais matériels de cette intervention sont à la charge du bénéficiaire.

Dans le cas d'absence non justifiée du bénéficiaire ou de refus de recevoir l'intervenant, les heures qui auraient dues être effectuées sont intégralement facturées au taux plein en vigueur.

Après une absence justifiée auprès du service, lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir le service au moins huit jours à l'avance pour faciliter la reprise de l'intervention. Cette démarche doit être faite par le bénéficiaire, la famille ou le représentant légal.

B) Absence de l'intervenant

En cas d'absence(s) de l'intervenant, le service prévient le bénéficiaire et propose un remplacement, si possible dans la journée. Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes horaires.

VII ENGAGEMENTS DU SERVICE A LA PERSONNE

Le service s'engage à :

- Remettre un contrat de prestations de services qui sera signé par les 2 parties.
- Respecter rigoureusement les termes du contrat de prestation de services.
- Fournir une intervention individualisée : pour cela, celle-ci sera évaluée régulièrement et ajustée en fonction des attentes et des besoins du bénéficiaire.
- Être à l'écoute du bénéficiaire et lui apporter des réponses adaptées.
- Aider l'intervenant dans sa relation avec le bénéficiaire afin de distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle.
- Assurer au mieux la continuité du service, en proposant notamment un remplacement en cas d'absence de l'intervenant.
- Tenir à jour un registre des réclamations (écrites, téléphoniques ou orales). Toute réclamation fera systématiquement l'objet d'une réponse écrite.

VIII DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

A) Statut de la fonction publique

Vis à vis de son administration de rattachement, le personnel du service est soumis à diverses dispositions statutaires auxquelles il ne saurait en aucun cas déroger.

Ces dispositions sont prévues par le Code général de la fonction publique et prévalent sur le présent règlement. Les intervenants devront notamment faire preuve de discrétion professionnelle dans le cadre de leur fonction.

B) Droits d'accès et de rectification du bénéficiaire

(Application de la Loi du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

Le bénéficiaire a droit d'accès et de rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier informatique à l'usage du service et des organismes professionnels, en s'adressant au Centre Communal d'Action Sociale.

C) Responsabilités diverses

Si l'intervenant casse ou détériore un objet, dans le cadre de son activité, l'assurance du Centre Communal d'Action Sociale peut prendre en charge partiellement ou totalement le remplacement de l'objet après évaluation par le service. Il est nécessaire de fournir dans les 48 heures une déclaration conjointe, une facture acquittée et le relevé d'identité bancaire du bénéficiaire.

Le C.C.A.S. d'ORANGE décline toute responsabilité quant aux faits accidentels qui surviendraient lors de déplacements effectués à bord d'un véhicule du personnel.

D) Réclamations et recours

En cas de litige qui ne trouve de solution auprès du responsable de service, le bénéficiaire peut adresser un courrier à la direction du CCAS – 100 rue des phocéens -84100 ORANGE. Toute réclamation écrite fera l'objet d'une réponse écrite.

Les réclamations sont ainsi traitées puis analysées et archivées dans un classeur dédié.

Possibilité de recours :

Selon l'article L311-5 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 de l'Agence Régionale de santé et le Président du Conseil départemental, liste jointe en annexe.

Fait à Orange, le
Entrera en application le

Date et signature du bénéficiaire

Pour le Président,
Par délégation de signature,
La Vice-présidente,
Joëlle EICKMAYER