CANNES
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Service de Maintien à Domicile

Service aux personnes à domicile (NF 311)
Délivrée par AFNOR Certification – www.marque-nf.com

Service Maintien à Domicile

Service autorisé en vertu de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 pour l'aide à domicile
Déclaré n°SAP2606600309 pour le portage de repas

LIVRET D'ACCUEIL

Charte nationale qualité 2018
SERVICES À LA PERSONNE

Centre Communal d'Action Sociale
22 rue Borniol – CS 60063 – 06414 CANNES CEDEX
Tél : 04.93.06.31.70 – Fax : 04.93.06.31.80 – http://www.ccas-cannes.fr

SOMMAIRE

I - Présentation du CCAS de Cannes 4

A - Présentation générale 4

1. Présentation du CCAS 4

2. Engagement qualité 4

3. Principes éthiques et déontologie du service 5

B - Organisation générale 6

1. Organigramme 6

2. Présentation du service 6

a) Le public 6
b) Les missions du service 6
c) Les agents du service 7
d) Le réseau partenarial 8
e) Situation géographique et accès 8
f) Vos interlocuteurs au service Maintien à domicile 8

C - Prestations proposées 9

1. Tarification des prestations 9

2. Aide à domicile 9

3. Livraison de repas à domicile 10

4. Gestion du matériel d'ouverture du logement 10

5. Assurance 10

6. Conditions de facturation 10

II - Mise en place des prestations 11

1. Mise en place 11

2. Établissement d'un plan d'intervention individualisé 11

3. Les voies de recours en cas de litige 11

4. Abus de faiblesse 12

III - Les formes de participation des usagers 12

1. Enquêtes de satisfaction 12

2. Commission consultative et représentative 12

Depuis de nombreuses années la Ville de Cannes est attentive à ses habitants les plus fragiles. Cette attention se concrétise dans les missions du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) qui est chargé de mettre en œuvre différentes prestations à destination de la population âgée ou handicapée de la ville.

Le service Maintien à Domicile du CCAS fournit aux Cannois deux prestations dont l'objet est de permettre leur maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles : le portage de repas à domicile et l'aide à domicile.

Parce qu'elles sont destinées à un public fragile, dont la situation évolue, ces prestations se doivent d'être d'excellente qualité et constamment évaluées. Le CCAS de Cannes, a obtenu la certification NF Service « Services aux personnes à domicile » en juillet 2011 et renouvelée en 2017.

Cette démarche de certification a impliqué et engagé à la fois l'ensemble des agents de l'institution qui œuvre au quotidien auprès de nos bénéficiaires, mais également les élus et le Conseil d'administration qui l'ont soutenue et accompagnée.

Cette certification NF Service « Services aux personnes à domicile » contribue à l'amélioration continue de nos prestations en direction de la population Cannoise : elle est la reconnaissance de l'investissement et des efforts de l'ensemble des agents du CCAS en direction des bénéficiaires du service.
En plus de cette certification, le CCAS adhère à la Charte nationale qualité des services à la personne et s'engage à évaluer chaque année la qualité de ses services et à l'améliorer. Conformément à la loi ASV sur l'adaptation de la société au vieillissement, le service de Maintien à domicile bénéficie de l'autorisation du Conseil départemental des Alpes Maritimes et a mis en œuvre ses évaluations interne et externe.

À Cannes, le

Elisa LETELLIER

Directrice générale du CCAS

Marie-Christine REPETTO-LEMAITRE

Vice-présidente du CCAS

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE * CANNES *

Depuis la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 tous les services d'aide et d'accompagnement à domicile sont régis par le régime de l'autorisation.

Notre service est – à ce titre – autorisé par le Conseil départemental des Alpes-Maritimes :

Département des Alpes-Maritimes
Centre administratif départemental
147 boulevard du Mercantour – B.P. 3007
06201 Nice Cedex 3
Tél.: 04.97.18.60.00
contact@departement06.fr

Liste des documents annexés au présent livret d'accueil :

- Annexe 1 : organigramme du service ;
- Annexe 2 : tarifs en vigueur à la date de la mise en place de la prestation de maintien à domicile ;
- Annexe 3 : extraits du code de la consommation, relatifs à l'abus de faiblesse ;
- Annexe 4 : liste des personnes qualifiées ;
- Annexe 5 : personne de confiance
- Règlement de fonctionnement ;
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

I - Présentation du CCAS de Cannes

A - Présentation générale

1. Présentation du CCAS

Le CCAS est un établissement public administré par un Conseil d'Administration et présidé par le Maire. Il est le premier interlocuteur social de la population Cannoise de par sa proximité et son attachement communal.

Tout Cannois âgé, handicapé, bénéficiaire du RSA, sans enfant mineur à charge, démuni de plus de 25 ans, en grande précarité, est accueilli au CCAS pour :

- une écoute, une information, une orientation ;
- un accompagnement dans l'accomplissement des démarches administratives, de l'accès aux droits, en particulier pour les procédures d'admission à l'aide sociale légale et facultative ;
- la mise en place d'une action sociale adaptée à ses besoins, fondée sur une évaluation sociale.

Le Conseil d'Administration du CCAS qui est le cœur de cette politique sociale, impulse et définit les priorités et les modalités d'attribution des aides en respectant trois principes fondamentaux :

- Spécialité matérielle : il inscrit ses interventions dans le domaine de l'action sociale ;
- Spécialité territoriale : il réserve le bénéfice des aides qu'il met en place aux seuls habitants de la commune ;
- Égalité de traitement : s'il dispose d'une liberté de principe pour la création d'une aide facultative, celle-ci est attribuée de manière indifférenciée, c'est-à-dire qu'elle bénéficie à toute personne se trouvant dans une situation comparable.

Les missions des CCAS sont définies par l'article L 123-5 du Code de l'action sociale et des familles :

> *« Le centre communal d'action sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables. Il participe à l'instruction des demandes d'aide sociale dans les conditions fixées par voie réglementaire. Il transmet les demandes dont l'instruction incombe à une autre autorité. L'établissement du dossier et sa transmission constituent une obligation, indépendamment de l'appréciation du bien-fondé de la demande.*
> *Le centre communal d'action sociale peut créer et gérer en services non personnalisés les établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L. 312-1. [...] »*

Le CCAS de Cannes gère un service de Maintien à Domicile qui propose deux prestations, l'une de portage de repas à domicile et l'autre d'aide à domicile, dont le but est de garantir à ses usagers les conditions d'un maintien à domicile de qualité.

2. Engagement qualité

Depuis 2006, le CCAS de Cannes est engagé dans une démarche qualité fortement portée par ses administrateurs, la direction, et qui implique l'ensemble de ses agents. Cet engagement s'est traduit dans une double certification de l'établissement :

- ISO 9001 pour l'ensemble des services jusqu'en 2014 ;
- NF Service pour son activité de maintien à domicile depuis 2011.

Les quatre axes de la politique qualité sont :

- Satisfaire nos usagers ;
- s'approprier la démarche qualité ;
- moderniser les outils et pratiques de notre établissement ;
- communiquer et valoriser notre image de marque ;

Cette démarche volontaire du CCAS de Cannes a pour objectif d'offrir à ses usagers des prestations de qualité, avec une volonté d'amélioration continue de ses services. Elle se traduit également par l'adhésion du CCAS à la Charte nationale Qualité des services à la personne.

3. Principes éthiques et déontologie du service.

Parce que nous intervenons auprès de personnes vulnérables, en perte d'autonomie, nous prenons un certain nombre d'engagements afin d'assurer à nos usagers une prise en charge la plus adaptée à la situation individuelle de chacun et répondant le mieux possible à leurs besoins. Ces engagements portent sur plusieurs principes, fondamentaux dans le domaine de l'aide à domicile.

Le service s'engage à utiliser comme outil d'évaluation la grille AGGIR, telle qu'elle a été définie par le Décret du 21 août 2008. Pour le service d'aide à domicile, l'évaluation est effectuée au domicile du bénéficiaire lors de la constitution du dossier, lors de la visite annuelle d'évaluation, et à tout moment où la situation du bénéficiaire le nécessite.

Le service s'engage également à former ses agents et à respecter l'ensemble des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) publiées par l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services sociaux et Médico-sociaux).

Parmi les principaux engagements éthiques du service de Maintien à Domicile, il y a celui de toujours considérer la personne accompagnée : cela implique un respect profond de ce qu'elle est, de ses choix de vie, de ses opinions et de ses convictions, en particulier philosophiques, politiques et religieuses.

Le Code de l'action sociale et des familles distingue – dans son article L 311-3 – les sept droits fondamentaux des usagers :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
- le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision ;
- la confidentialité des informations concernant l'usager ;
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Tout au long de ce livret d'accueil et de ses annexes, sont déclinés les moyens mis en œuvre par le service pour assurer le respect scrupuleux de ces droits fondamentaux.

➢ Une attitude mutuelle de respect

Cette attitude de respect implique que les intervenants à domicile doivent respecter l'espace de vie privée, l'intimité, et la dignité de la personne aidée. Au-delà de ces aspects fondamentaux, le service s'engage à préserver les droits du bénéficiaire dans le respect de ses biens, de sa culture et de ses choix de vie.

De la même façon, les personnes aidées se doivent de respecter l'intimité et la vie privée des intervenants à domicile.

Le service de maintien à domicile s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies auprès des personnes accompagnées. Les agents du service, qu'ils interviennent ou non au domicile, sont tenus au secret professionnel, et ne doivent rien divulguer de ce qu'ils ont appris concernant la vie privée des bénéficiaires. Le partage d'informations, s'il s'avère nécessaire, se fera dans le strict respect de l'article L.1110-4 du code de la santé publique.

Par ailleurs, les agents du CCAS sont des agents publics relevant du statut de la fonction publique territoriale ; ils sont à ce titre soumis à des devoirs particuliers, notamment en matière de discrétion professionnelle, de respect du secret professionnel et de probité.

➢ **Une intervention individualisée**

Ce principe implique que le service recherche en permanence à adapter ses interventions aux besoins réels de la personne accompagnée, et à les faire évoluer avec sa situation.

Pour que ce principe d'ajustement continu de la prestation soit réel, le service s'engage à :

- évaluer la situation de la personne accompagnée lors d'une visite à son domicile ;
- formaliser cette évaluation dans un document établi avec la personne accompagnée ;
- proposer une intervention adaptée aux besoins réels de la personne accompagnée ;
- être vigilant à l'évolution de la situation de la personne accompagnée et procéder à sa réévaluation à chaque fois que cela est nécessaire.

➢ **Situations de maltraitance et promotion de la bientraitance**

Le service Maintien à Domicile exerce une veille auprès de ses bénéficiaires et est sensibilisé aux questions de maltraitance des personnes vulnérables, son action se positionne dans un axe de prévention de ces situations. Toutefois, si certains faits venaient à être portés à sa connaissance, il procèdera, le cas échéant, à un signalement auprès du Procureur de la République, avec l'appui du service social de l'Établissement. Conformément au décret n°2016-502 du 22 avril 2016, les signalements effectués par le service pourront être transmis au Président du Conseil départemental, et la personne accompagnée ou son proche aidant en seront informés.

Le CCAS met en œuvre un plan de formation destiné à développer et améliorer les pratiques professionnelles de ses agents et à favoriser les savoirs faire et des savoirs être indispensables à l'instauration de la bientraitance. Ce plan permet également d'accroître le nombre d'intervenantes diplômées du DEAVS (Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale), notamment en favorisant la validation des acquis et de l'expérience (VAE).

B - Organisation générale

1. Organigramme

cf. Annexe 1.

2. Présentation du service

Le service Maintien à Domicile a intégré le CCAS de Cannes en février 2001. Il est issu de la Société d'Économie Mixte « Cannes Action Sociale » (SEMCAS).

a) Le public

Les prestations de portage de repas et d'aide à domicile sont accessibles à toute personne de plus de 60 ans ainsi qu'aux personnes en situation de handicap, titulaires de l'allocation adulte handicapé (AAH), de la prestation de compensation du handicap (PCH) ou de l'allocation compensatrice tierce personne (ACTP), et remplissant les conditions de prise en charge définies par les organismes financeurs dont elles ressortent.

b) Les missions du service

Les principales missions de l'aide à domicile sont l'accompagnement et l'aide aux personnes âgées ou en situation de handicap dans les actes essentiels de la vie quotidienne et dans les activités de la vie sociale et relationnelle.

Grâce à des compétences professionnelles et à des qualités humaines, elle contribue à leur soutien à domicile en lien avec la famille et d'autres intervenants. Elle les accompagne dans leur vie quotidienne en faisant l'entretien du logement, en aidant à l'habillage et à la toilette, à la prise des repas et peut les stimuler dans leur activités intellectuelles ou physiques (sorties, loisirs...). L'aide à domicile peut enfin apporter une aide pour la réalisation des démarches administratives et la gestion courante des papiers.

Elle doit respecter la personne dans ses droits fondamentaux, ses biens, son espace de vie privée et son intimité, sa culture et son choix de vie.

Le portage de repas à domicile est destiné à permettre aux personnes en perte d'autonomie qui souhaitent continuer de vivre à leur domicile de bénéficier d'une alimentation diversifiée, équilibrée et adaptée à leurs besoins. De plus, le passage quotidien d'un livreur de repas permet d'assurer une veille sociale par rapport à leur situation.

c) Les agents du service (métiers opérationnels)

Le CCAS de Cannes est un établissement public communal. C'est un service public de proximité. Il dispose d'un budget autonome et ses agents relèvent du statut de la fonction publique territoriale.

Le directeur du MAD est en charge de la gestion du service. Il a une mission de contrôle et d'évaluation de la qualité des prestations. Il encadre le personnel administratif et technique.

La directrice adjointe du MAD coordonne et organise les différents services de la direction. Il veille à la sécurité et à la qualité des prestations proposées.

Les responsables de secteur encadrent les intervenants à domicile et animent les équipes. Responsables des intervenants à domicile et de la gestion des plannings d'intervention, ils sont l'interlocuteur privilégié des bénéficiaires et font fonction de référent dans la relation du bénéficiaire au service (aide à domicile et portage de repas). Ils ont également une mission de suivi des prises en charge des organismes financeurs.

La responsable restauration superviseur est en charge de la gestion, du suivi et du contrôle du cahier des charges de la restauration. Il est le référent du service en matière d'hygiène et de sécurité alimentaires. Il est l'interlocuteur direct des bénéficiaires pour les questions de qualité concernant la livraison des repas à domicile. Il a en charge la responsabilité des livreurs et l'organisation des tournées.

Le responsable facturation gère le traitement et le suivi de la facturation des prestations du MAD. Il suit les impayés et gère la régie de recettes repas et aide à domicile.

Les assistantes de secteur aident activement les responsables de secteur à la gestion administrative du service. Elles accueillent téléphoniquement les bénéficiaires, elles organisent les activités des intervenantes à domicile et effectuent les tâches administratives.

L'aide à domicile intervient essentiellement auprès des personnes qui ont conservé une certaine autonomie dans les actes de la vie quotidienne et leur permet de conserver un lien social avec leur environnement, notamment au moyen de promenades et de sorties accompagnées. Elle réalise les travaux courants d'entretien du domicile du bénéficiaire et assiste la personne dans les démarches administratives simples.

L'auxiliaire de vie sociale, réalise un accompagnement social et un soutien auprès des bénéficiaires les plus fragiles. Elle les accompagne dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne, dans leurs activités sociales et elle participe à l'évaluation de la situation de la personne. Diplômée, elle est titulaire du DEAES (Diplôme d'État d'Accompagnant Educatif et Social) et peut à ce titre effectuer des actes à la personne comme de l'aide à la toilette ou à l'élimination.

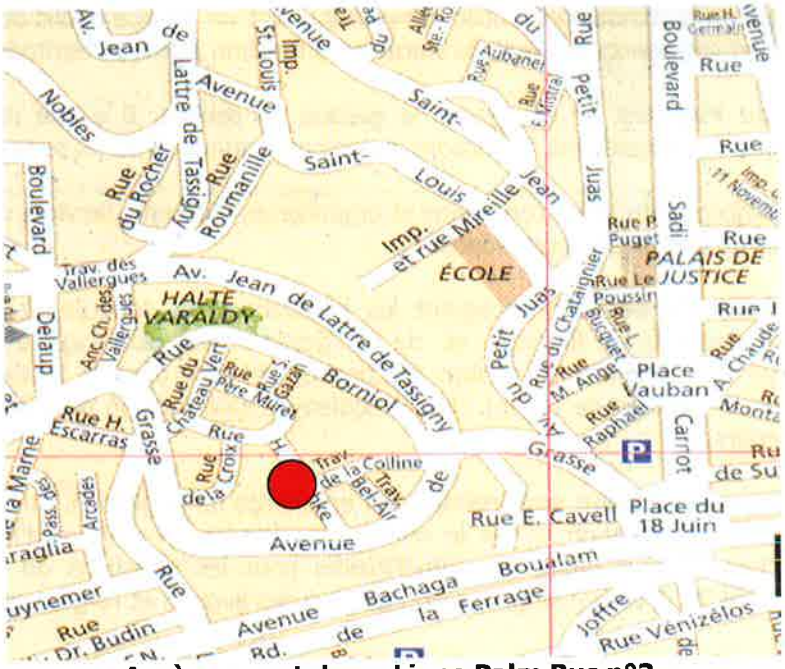
Le livreur de repas à domicile est formé aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaires, il assure la livraison des repas à domicile en privilégiant la relation avec les bénéficiaires ; il est attentif à l'évolution de la personne âgée.

d) Le réseau partenarial

Dans le domaine des services à la personne, travailler en partenariat est un impératif pour garantir une prise en charge de qualité aux bénéficiaires. Le service s'engage à se coordonner avec les autres professionnels intervenant auprès de la personne aidée à domicile. Ce lien s'effectuera notamment par le cahier de liaison présent au domicile du bénéficiaire. Il est important de noter qu'aucun échange d'information ne s'effectue sans que le bénéficiaire en ait été informé et sans qu'il ait donné son accord.
Le service Maintien à Domicile du CCAS de Cannes participe activement aux différents réseaux professionnels et est en lien constant avec les différentes caisses de retraite, le Département des Alpes-Maritimes, le Centre Local d'Information et de Coordination de Cannes (CLIC) et le service social de l'Établissement, ainsi que différents organismes de formation.

e) Situation géographique et accès

Service de Maintien à Domicile



Accès par autobus : Ligne Palm Bus n°2.

Pour nous joindre :

- par courrier : CCAS de Cannes – 22 rue Borniol – CS 60063 – 06414 Cannes cedex ;
- par téléphone : **04.93.06.31.70** :
  - accueil du CCAS du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
  - accueil du service de Maintien à Domicile du lundi au vendredi de 7h45 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 ;
  - en dehors de ces horaires, vous avez la possibilité de laisser un message sur notre répondeur au **04.93.06.31.95** ;
- par télécopie : 04.93.06.31.80 ou 04.93.06.32.34 ;
- par courriel : **ccasmad@ccas-cannes.fr**

Les responsables de secteur du service de Maintien à Domicile peuvent être rencontrés sur rendez-vous au CCAS : 22, rue Borniol, 06400 Cannes.

f) Vos interlocuteurs au service Maintien à domicile

Le directeur du MAD

Pierre-Marie SOPENA	04 93 06 31 95	pmsopena@ccas-cannes.fr

La directrice adjointe

Aurèlie MOLON	04 93 06 31 95	amolon@ccas-cannes.fr

Les responsables de secteur

Secteur 1	Pascale BOTTASSO	04 93 06 31 95	pbottasso@ccas-cannes.fr
Secteur 2	Philippe BORONAT	04 93 06 31 95	pboronat@ccas-cannes.fr
Secteur 3	Muriel HEBERT	04 93 06 31 95	mhebert@ccas-cannes.fr

La responsable restauration

Magali RANCHAL	04 93 06 32 00	mranchal@ccas-cannes.fr

C - Prestations proposées

1. Tarification des prestations

Suivant votre situation, le demandeur est orienté vers un agent du Service Social Personnes Âgées/Personnes Handicapées du CCAS qui l'aidera à constituer un dossier de prise en charge.

L'instruction de la demande varie suivant la situation de chacun. Elle est liée à une évaluation personnalisée qui permet d'évaluer votre situation et vos besoins d'aide et d'accompagnement.

En ce qui concerne l'aide à domicile, le CCAS de Cannes intervient exclusivement en mode prestataire, il est donc le seul employeur de l'aide à domicile, il s'acquitte donc de son salaire et des charges sociales ; il gère également ses congés.

Le tarif d'une prestation de maintien à domicile varie en fonction de la prise en charge qui peut être :

- Pour l'aide à domicile :
  - Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou l'Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) ;
  - Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ;
  - Autres financeurs (tels que caisses de retraite : CNAV, CARSAT, Mutuelles, *etc.*) ;
  - Aide Sociale du Département ;
  - Aide Facultative du CCAS de Cannes ;
  - Au-delà de la prise en charge, est appliqué le tarif des heures complémentaires ;
  - Sans prise en charge, est appliqué le plein tarif.

- Pour la livraison de repas :
  - Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ;
  - Aide Sociale du Département ;
  - Aide Facultative du CCAS de Cannes ;
  - Prise en charge par d'autres institutions (sous réserve d'acceptation par le CCAS).

Le tableau récapitulatif des tarifs des prestations de maintien à domicile est annexé au présent document (***cf. Annexe 2***). Conformément aux dispositions du 1er alinéa de l'article 256 B du code général des impôts, les prestations à caractère social du CCAS ne sont pas assujetties à la TVA. Les prix indiqués s'entendent donc toute taxe comprise (TTC).

2. Aide à domicile

Les interventions ont lieu du lundi au vendredi de 8h00 à 18h15, par vacation de deux heures en règle générale. À titre exceptionnel, en semaine, certaines personnes accompagnées pourront bénéficier de vacations d'une durée d'une heure à deux heures, en fonction de leurs besoins, en particulier en ce qui concerne la préparation et la prise des repas.

En cas d'absence de l'intervenante habituelle, le service assure, dans la majorité des cas, son remplacement, dans les meilleures conditions pour le bénéficiaire. Le service s'engage à informer par téléphone la personne accompagnée ou son proche aidant de l'absence de l'intervenante et à lui proposer – dans la mesure du possible – un remplacement.

En période de congés annuels ou en cas d'absence de l'intervenante habituelle, la personne accompagnée ou son proche aidant ne sera informée par téléphone du remplacement de l'intervenante que si celui-ci modifie les jours et heures d'intervention habituels.

Le service est particulièrement attentif aux situations qui nécessitent d'assurer la continuité des interventions.

Lors du retour du bénéficiaire à son domicile après une hospitalisation, le service rétablit les interventions dans les meilleurs délais.

3. Livraison de repas à domicile

Le bénéficiaire peut souscrire le contrat pour la livraison de 5 à 7 repas par semaine. Cette livraison est effectuée en liaison froide, du lundi au vendredi, de 7h30 à 12h30. Les repas sont livrés pour être consommés le jour même, sauf les jeudis et vendredis où sont livrés en même temps les repas de deux jours. Ces repas sont conditionnés en barquettes jetables qui sont à réchauffer pour les aliments qui se consomment chauds.

Les repas se composent d'une entrée, d'un plat de résistance avec deux accompagnements (légumes et féculents), d'un fromage, d'un dessert pour le repas de midi, ainsi qu'une dose de café, de sucre, d'assaisonnement et de pain. Pour le soir, il est proposé un potage et un laitage. Pendant la période estivale, les potages de la collation du soir pourront être remplacés par une salade ou une tarte qui peut se consommer froid.

Différents types de repas sont proposés :

- repas sans sucre ajouté ;
- repas sans sel ajouté ;
- repas mouliné.
- repas sans sel et sans sucre ajoutés ;
- repas sans porc ;

Le CCAS n'est pas en mesure de proposer des menus de type hospitalier ; toutefois, il cherche à adapter son offre de service aux souhaits et besoins de ses bénéficiaires. Aussi les menus sans sel et sans sucre ajoutés peuvent-ils contenir des aliments légèrement salés ou sucrés. Ces menus ne sont donc pas strictement sans sel ou sans sucre, au sens médical, mais ils sont très faiblement salés ou sucrés.

4. Gestion du matériel d'ouverture du logement

Les bénéficiaires qui sont dans l'impossibilité d'ouvrir leur logement peuvent confier leurs clefs et badges au service (aide à domicile ou livraison de repas).

Le CCAS de Cannes a mis en place une procédure de gestion de ces matériels qui interdit en cas de perte ou de vol de faire le lien entre ces clefs, les badges et le domicile de leur propriétaire. En cas de perte, le CCAS s'engage à remplacer à ses frais le matériel d'ouverture perdu.

5. Assurance

Le CCAS de Cannes est assuré pour l'indemnisation des dommages qui pourraient résulter de l'action de ses agents.

6. Conditions de facturation

Les interventions à domicile et de portage de repas à domicile donneront lieu à l'établissement mensuel de factures par le CCAS qui seront envoyées au bénéficiaire, lequel s'en acquittera dès réception. Chaque prestation donnera lieu à une facturation distincte.

En cas de non paiement d'une facture, un titre de recettes sera émis à l'encontre de l'usager défaillant et le Trésorier Principal de Cannes sera chargé de son recouvrement.

Le règlement des factures peut s'effectuer :

- par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public et adressé au CCAS ;
- par prélèvement automatique ;
- En espèces auprès des livreurs pour les repas, ou par Chèque Emploi Service Universel (CESU) auprès du CCAS pour l'aide à domicile.

Tous les ans, le service remet à ses usagers une attestation fiscale qui leur permet de bénéficier d'un crédit d'impôt égale à la moitié des sommes versées au cours de l'année précédente conformément à la législation fiscale.

II - Mise en place des prestations

1. Mise en place

Les demandes d'intervention peuvent être faites de plusieurs façons :

- en vous déplaçant au CCAS de Cannes, 22, rue Borniol 06400 Cannes, Espace Gérontologie Handicap : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 ;
- par téléphone auprès du CLIC au 0 800 06 20 20 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 ;
- En sollicitant une assistante sociale du Service Action Sociale Personnes Agées/Personnes Handicapées, lors des permanences.

2. Établissement d'un plan d'intervention individualisé

Préalablement à toute première intervention, le responsable du secteur concerné effectue une visite au domicile de la personne accompagnée et – au regard du plan d'aide établi par l'organisme financeur – évalue avec elle les tâches à effectuer (cette évaluation est formalisée dans un document d'évaluation à domicile). La situation de la personne accompagnée fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an lors d'une visite à domicile.

Le plan d'intervention individualisé pourra être révisé autant de fois que nécessaire.

Parmi les tâches que les organismes financeurs font figurer dans les plans d'aide à domicile se trouvent notamment :

- l'aide aux courses ;
- l'entretien du linge ;
- l'entretien du logement ;
- l'aide à la gestion administrative ;
- la préparation des repas ;
- les sorties accompagnées ;
- le portage de repas.

Au cours de ce rendez-vous, le responsable de secteur remet au bénéficiaire le devis gratuit d'intervention à domicile ou de portage de repas. Il lui remet également les documents utiles à l'information et au suivi de la prestation (livret d'accueil et documents annexes) ainsi que le cahier de liaison dont la fonction est d'assurer le lien et la coordination entre les différents intervenants auprès du bénéficiaire (uniquement pour l'aide à domicile).

3. Les voies de recours en cas de litige

Pour offrir à ses usagers le meilleur accueil possible, le CCAS de Cannes s'est engagé dans le cadre de la Charte Marianne. Une attention particulière est donnée aux réclamations des usagers, qu'elles soient écrites (réponse dans les quinze jours ouvrés), transmises par courriel, ou téléphoniques. À ce titre, un agent est spécifiquement désigné comme chargé des relations avec les usagers, il s'agit de Monsieur Laurent BOISSEAU, qui peut être contacté au 04 93 06 31 70.

En cas de difficulté avec le service, qu'il s'agisse d'un conflit ou du sentiment de ne pas avoir été entendu dans ses remarques et ses demandes, le bénéficiaire peut saisir par courrier Madame la Vice-Présidente du CCAS à l'adresse suivante : CCAS de Cannes – 22, rue Borniol – CS 60063 – 06414 Cannes cedex.

Le bénéficiaire peut également faire appel à l'une des personnes qualifiées prévues par le Code de l'action sociale et des familles pour garantir le respect effectif des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou un service médico-social (***cf. Annexe 4***).

Enfin, la personne accompagnée a la possibilité, lors de la prise en charge par le service et à tout moment par la suite, de désigner une personne de confiance (***cf. annexe 5***) qui pourra l'assister dans ses démarches et l'accompagner dans ses relations auprès du service (conformément à l'article L 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles).

4. Abus de faiblesse

La loi impose aux services prestataires de faire figurer dans leurs documents contractuels des extraits du code de la consommation, relatifs à l'abus de faiblesse.
Conscient qu'il intervient auprès d'un public fragile, le service de Maintien à Domicile du CCAS de Cannes s'engage à être particulièrement vigilant sur la situation de ses usagers et leur vulnérabilité (***cf. Annexe 3***).

III - Les formes de participation des usagers

1. Enquêtes de satisfaction

Régulièrement des enquêtes de satisfaction sont réalisées sur la qualité des prestations proposées ; à ce titre trois questionnaires sont soumis aux bénéficiaires :

- **au démarrage de la prestation**, afin d'évaluer l'accueil réservé au demandeur, la qualité et la clarté des informations données et la mise en place de la prestation ;
- **une fois par an**, une enquête de satisfaction globale auprès des usagers permet d'évaluer la qualité des prestations, et de recueillir les commentaires et les propositions d'amélioration des bénéficiaires ;
- **lors de l'arrêt des prestations** à la demande de l'usager, afin de comprendre les raisons qui motivent un arrêt définitif, et de mettre en œuvre, si nécessaire, des mesures d'amélioration.

2. Commission consultative et représentative

Le service de maintien à domicile s'attache particulièrement à ce que ses bénéficiaires s'investissent activement dans l'évolution et l'amélioration du service, notamment en leur proposant de participer aux commissions de menus.