

# Service Maintien à Domicile

Agrément Qualité SAP260600309

Service autorisé en vertu de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015

## RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



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 - Les prestations de maintien à domicile \_\_\_\_\_ 4**

### **A - L'aide à domicile \_\_\_\_\_ 4**

- a) Contenu de la prestation d'aide à domicile \_\_\_\_\_ 4
- b) Fonctionnement de l'aide à domicile \_\_\_\_\_ 5
- c) Visites \_\_\_\_\_ 5
- d) Absences \_\_\_\_\_ 6
- e) Déplacements \_\_\_\_\_ 6
- f) Feuilles de vacation et plannings \_\_\_\_\_ 6

### **B - Le portage de repas à domicile \_\_\_\_\_ 6**

### **C - Règles communes aux prestations \_\_\_\_\_ 7**

- 1. L'accès au logement \_\_\_\_\_ 7
- 2. Facturation \_\_\_\_\_ 7

## **II - Modalités pratiques d'exercice des droits et des devoirs \_\_ 7**

### **A - Droits et libertés \_\_\_\_\_ 7**

- 1. Valeurs fondamentales (12 articles) \_\_\_\_\_ 7
- 2. Respect de la dignité de la personne, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité \_\_\_\_\_ 7
- 3. Droit à la renonciation \_\_\_\_\_ 8

### **B - Dossier de l'usager \_\_\_\_\_ 8**

- 1. Les règles de confidentialité et d'accès au dossier \_\_\_\_\_ 8
- 2. Le traitement informatique des données personnelles \_\_\_\_\_ 8

### **C - Les devoirs des usagers \_\_\_\_\_ 9**

- 1. À l'égard des intervenants à domicile \_\_\_\_\_ 9
  - a) Respect des tâches et des fonctions de l'agent \_\_\_\_\_ 9
  - b) Comportement et attitude des intervenants \_\_\_\_\_ 9
- 2. Obligation envers le service \_\_\_\_\_ 9

### **D - Les droits et devoirs des agents \_\_\_\_\_ 9**

- 1. Les droits des intervenants \_\_\_\_\_ 9
- 2. Les devoirs des agents \_\_\_\_\_ 9

- a) Le respect d'une juste distance professionnelle \_\_\_\_\_ 9
- b) L'identification et le respect du temps de travail \_\_\_\_\_ 10

### **III - Règles relatives à la suspension et au rétablissement de la prestation \_\_\_\_\_ 10**

#### **A - À l'initiative de l'utilisateur \_\_\_\_\_ 10**

- 1. Interruption définitive \_\_\_\_\_ 10
- 2. Suspension temporaire \_\_\_\_\_ 10

#### **B - À l'initiative du CCAS \_\_\_\_\_ 11**

- 1. Interruption définitive \_\_\_\_\_ 11
- 2. Suspension temporaire \_\_\_\_\_ 11

#### **C - Modalités de rétablissement des prestations \_\_\_\_\_ 11**

### **IV - Gestions des situations d'urgence ou exceptionnelles \_\_\_\_ 11**

#### **A - Situations nécessitant l'intervention des secours \_\_\_\_\_ 11**

#### **B - Vigilance sanitaire \_\_\_\_\_ 12**

### **V - Règles relatives à la sûreté des personnes et des biens \_\_ 12**

#### **A - Règles relatives à la sûreté des personnes \_\_\_\_\_ 12**

- 1. Règles relatives à la protection de la personne \_\_\_\_\_ 12
- 2. Règles relatives à la protection des agents \_\_\_\_\_ 12

#### **B - Règles relatives à la sûreté des biens \_\_\_\_\_ 12**

- 1. Utilisation des moyens de paiement de l'utilisateur \_\_\_\_\_ 12
- 2. Assurance (bris ou dégradation d'objets) \_\_\_\_\_ 13

## Préambule

Le présent Règlement de fonctionnement définit les droits et devoirs de la personne prise en charge par le service. Il fixe également ceux du CCAS à l'égard de la personne accompagnée et précise l'organisation du service Maintien à Domicile ainsi que les modalités de mise en œuvre des prestations d'aide à domicile et de livraison de repas à domicile.

Ce document, élaboré par le service, est validé par le Conseil d'Administration de l'Etablissement après consultation des instances représentatives du personnel.

Il est établi pour une durée de cinq ans. Il est révisé au plus tard à l'issue de ces cinq années. Il peut toutefois être modifié à tout moment, notamment en cas de modification de la réglementation ou de changements dans l'organisation du service. Toute modification sera délibérée en Conseil d'administration du CCAS après consultation des instances représentatives du personnel.

Le règlement de fonctionnement est remis à tout nouvel usager du service ou à son représentant légal, en annexe au livret d'accueil. Il est également remis à toute personne intervenant au sein du service de Maintien à Domicile. Il est enfin affiché dans les locaux du service.

## I - Les prestations de maintien à domicile

### A - L'aide à domicile

Les interventions ont lieu du lundi au vendredi de 8h00 à 18h15, par vacation de deux heures.

Les horaires d'intervention, du lundi au vendredi sont les suivants :

- Le matin 8h00 – 10h00 10h15 – 12h15
- L'après-midi 14h00 – 16 h00 16h15 – 18h15

À titre exceptionnel, en semaine, certaines personnes accompagnées pourront bénéficier de vacances 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.

Avant la mise en place de la prestation, le responsable de secteur détermine avec la personne accompagnée les jours et heures d'intervention du service à son domicile. Pour ce faire, il tiendra compte des souhaits de la personne accompagnée, afin de respecter son rythme de vie, mais également des nécessités de service et des disponibilités des aides à domicile.

À titre d'information, les responsables de secteur établissent les plannings de leur équipe le jeudi et les distribuent aux intervenantes le vendredi pour la semaine suivante.

Entre deux interventions, les aides à domicile disposent de quinze minutes pour se rendre au domicile de la personne suivante. Il est demandé à cette personne de se montrer compréhensive en cas de retard de l'intervenante ; les conditions de circulation et de stationnement à Cannes pouvant s'avérer très difficiles, en particulier pendant la période estivale.

#### a) Contenu de la prestation d'aide à domicile

- **Aide à la personne** : l'aide à domicile accompagne la personne accompagnée dans les actes quotidiens ; l'auxiliaire de vie sociale, diplômée du DEAES, peut également l'accompagner dans l'aide à l'élimination, en particulier pour les changes. Elle peut également aider la personne accompagnée pour la toilette, à l'exclusion de toute prescription de soins. Enfin, les aides à domicile peuvent aider la personne accompagnée pour l'habillage.
- **Transferts, déplacements** : l'auxiliaire de vie sociale, diplômée du DEAES, peut aider la personne dans ses transferts si toutes les conditions de sécurité sont réunies (adaptation du logement, barres d'appui, lève-malade, ...). Les aides à domicile peuvent également accompagner les personnes à des rendez-vous, ainsi que les soutenir dans le maintien d'un lien social, en particulier aller en promenade avec eux.

**Attention : il est interdit aux aides à domicile du CCAS de Cannes de transporter les personnes accompagnées dans leur propre véhicule ; il leur est également interdit d'être transportées par les usagers dans leur véhicule.**

- **Courses** : si la personne n'est pas en capacité d'accompagner l'aide à domicile, celle-ci effectue les achats au plus près du domicile de l'usager, à pied ou par les transports en commun. Pour les personnes accompagnées habitant à la limite du Cannet-Rocheville, les aides à domicile sont exceptionnellement autorisées à effectuer les achats sur le territoire de cette commune. Par ailleurs, lorsque le domicile de la personne accompagnée est éloigné des commerces, l'aide à domicile peut être autorisée – par dérogation – à utiliser son propre véhicule.

**Attention : il est vivement recommandé aux personnes accompagnées de disposer d'un caddie afin que l'aide à domicile ne soit pas amenée à porter des charges lourdes. En aucun cas l'aide à domicile ne pourra effectuer de grosses courses. Les usagers peuvent se renseigner auprès du CLIC de Cannes concernant les possibilités de se faire livrer à domicile par les commerçants.**

- **Alimentation** : préparation des repas et, si nécessaire, aide à la prise du repas. L'aide à domicile veillera à tenir compte des goûts alimentaires de la personne accompagnée, des règles de diététique, des éventuelles indications du médecin traitant, et du budget du bénéficiaire.
- **Entretien du domicile** : entretien courant ; sols, cuisine, salle de bain, toilettes, literie, meubles, vaisselle, vitres (à hauteur de bras). Les usagers sont priés de mettre à disposition de l'aide à domicile le matériel adapté et nécessaire à l'exécution de ces tâches (aspirateur, produits ménagers, etc.).

**Attention : il est interdit aux agents de monter sur les tabourets, chaises ou tables ; de déplacer les meubles imposants et les gros tapis. Les agents ne doivent pas être amenés à effectuer des travaux en hauteur, ni à porter des charges non conformes à la réglementation. En outre, ils ne sont pas autorisés à intervenir sur les systèmes électriques, ni à effectuer des travaux de bricolage.**

- **Entretien du linge** : lessive (le petit linge peut être lavé à la main, le gros linge en machine ; si la personne accompagnée ne dispose pas d'un lave-linge, l'aide à domicile pourra se rendre à la laverie la plus proche), repassage et petits travaux de couture à la main.

**Attention : l'aide à domicile ne peut intervenir que pour le linge de la personne accompagnée, en aucun cas elle ne peut entretenir le linge d'autres occupants du logement.**

## **b) Fonctionnement de l'aide à domicile**

Lorsque l'aide à domicile habituelle de la personne accompagnée est absente, le responsable de secteur propose – dans la mesure du possible – un remplacement qui est le plus proche possible du rythme habituel d'intervention. Ces remplacements se font en tenant compte du besoin réel de chaque personne accompagnée, ce qui implique de donner la priorité aux personnes les plus dépendantes. Une organisation de remplacement a été mise en place afin d'avoir une certaine réactivité en cas d'absence imprévue d'une intervenante.

Le responsable de secteur veille à toujours informer la personne accompagnée par téléphone des changements de planning, ou d'intervenant, qui pourraient survenir.

## **c) Visites**

Les interventions des aides à domicile étant destinées à la personne de l'usager, il est instamment demandé à celui-ci de ne pas recevoir de visites à son domicile pendant le déroulement des interventions. Lorsque la personne accompagnée recevra des amis ou de la famille à son domicile, les interventions pourront être suspendues pendant cette période à la demande du service.

## **d) Absences**

Il est strictement interdit aux intervenants de rester au domicile des personnes accompagnées en leur absence. Si cette situation se produit, l'agent ou la personne accompagnée doit immédiatement en informer le service.

## **e) Déplacements**

Les aides à domicile ne sont pas autorisées à :

- transporter une personne accompagnée dans leur véhicule personnel ;
- être véhiculées par les bénéficiaires dans leur véhicule ;
- utiliser leur véhicule ou celui de la personne accompagnée pour faire les courses (sauf dérogation).

L'aide à domicile peut accompagner la personne accompagnée hors de son domicile, à pied, en bus, en taxi, pour des promenades, pour effectuer des courses, pour une consultation chez le médecin, et en ambulance en cas d'urgence.

## **f) télégestion**

Le service a mis en place un système de télégestion qui permet le badgeage au début et à la fin de chaque prestation à l'aide du téléphone professionnel de l'aide à domicile. Ce service est relié directement au logiciel du service qui valide ainsi la réalisation de l'intervention et enclenche la facturation.

Lors de la première vacation de l'aide à domicile, une carte magnétique est installée dans le logement au plus près de l'entrée grâce à une pochette autocollante. Cette carte reste la propriété du CCAS. Elle devra être restituée à l'arrêt définitif de l'accompagnement de la personne.

## **B - Le portage de repas à domicile**

La personne accompagnée s'engage à disposer à son domicile d'un réfrigérateur en bon état de fonctionnement ainsi que d'un point de réchauffage (four micro-ondes, *etc.*). Les repas sont conditionnés en barquettes jetables qui sont à réchauffer pour les aliments qui se consomment chauds.

Les livreurs de repas du CCAS livrent environ entre 50 et 60 repas par jour. Ils doivent respecter des normes strictes de transport des aliments et doivent également composer avec la circulation et les conditions de stationnement à Cannes. Aussi est-il demandé aux bénéficiaires de se montrer compréhensifs en cas de retard dans la livraison des repas. L'utilisateur doit être impérativement présent au domicile lors de la livraison du repas.

La livraison des repas s'effectue entre 7h30 et 12h30 au plus tard, étant donné que chaque livreur suit un itinéraire précis et optimisé pour lui permettre de livrer tous les usagers dans les délais annoncés, il n'est pas possible de prévoir un horaire précis de livraison, même indicatif.

Pour toute question concernant la qualité de la prestation, il est conseillé de se mettre en relation avec Magali RANCHAL, la responsable restauration, qui effectue le suivi de la qualité de la prestation repas, anime la commission de menus en lien avec notre prestataire et gère le suivi des remarques liées à la restauration (Magali RANCHAL – 04 93 06 32 00 – [mbranchal@ccas-cannes.fr](mailto:mbranchal@ccas-cannes.fr)).



## **C - Règles communes aux prestations**

### **1. L'accès au logement**

Le bénéficiaire peut s'il est dans l'incapacité d'ouvrir – confier le matériel d'ouverture de son logement au service.

Dans cette situation, 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 et le domicile de leur propriétaire. Cette procédure requiert un écrit de la personne accompagnée qui confie son matériel au service. Les clefs et badges confiés au CCAS ne portent aucune indication, ni le nom, ni l'adresse de la personne. En cas de perte, le service en effectue le remplacement à ses frais.

Enfin, les codes d'accès aux résidences et immeubles des usagers doivent faire l'objet d'une actualisation permanente.

Lorsque l'usager le souhaite, ou lors de l'arrêt des prestations, le matériel confié au service lui est restitué ou – à défaut – à ses ayants droits. Les clefs et badges non réclamés après une année sont détruits.

### **2. Facturation**

Les interventions de portage de repas et d'aide à domicile donnent lieu à l'établissement mensuel de factures par le CCAS qui sont envoyées aux personnes accompagnées, lesquelles s'en acquittent dès réception. Chaque prestation donne lieu à une facturation distincte.

En cas de non paiement d'une facture, un titre de recettes est émis à l'encontre de l'usager défaillant et le Trésorier Principal de Cannes est chargé du recouvrement. Une commission d'impayés se réunit régulièrement, afin d'analyser les situations individuelles et de rechercher des solutions pour les usagers. Il peut être décidé la fin de la prestation pour non paiement.

Tous les ans, le service remet à ses usagers une attestation fiscale conformément à la réglementation qui leur permet de bénéficier d'une réduction d'impôt. Cette attestation est envoyée par courrier au début de l'année suivante et elle est calculée sur les sommes réellement versées par l'usager (hors CESU).

## **II - Modalités pratiques d'exercice des droits et des devoirs**

### **A - Droits et libertés**

#### **1. Valeurs fondamentales (12 articles)**

Le service s'engage à faire respecter l'ensemble des principes contenus dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

*cf.* Charte des droits et libertés de la personne accueillie annexée au livret d'accueil du service ainsi que les paragraphes consacrés à la déontologie de l'aide à domicile.

#### **2. Respect de la dignité de la personne, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité**

Il est du devoir du service de veiller au respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de la sécurité, de l'intimité de la personne accompagnée, et de l'informer sur ses droits fondamentaux, tels qu'ils ont été définis dans la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie remise à tout nouveau bénéficiaire. 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 de la personne accompagnée dans le respect de ses biens, de sa culture et de ses choix de vie. Les agents doivent s'abstenir de toute propagande, propos polémique, d'ordre politique, philosophique, religieux ou syndical.

### **3. Droit à la renonciation**

À tout moment, la personne aidée est en droit de cesser définitivement la prestation et de s'orienter vers d'autres structures dont la liste pourra lui être transmise. Cette demande d'arrêt des interventions sera adressée par courrier au service avec mention de la date souhaitée d'arrêt de la prestation.

## **B - Dossier de l'usager**

### **1. Les règles de confidentialité et d'accès au dossier**

Le service de maintien à domicile s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies auprès des usagers. 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 personnes accompagnées.

Tous les agents du CCAS sont soumis au secret professionnel. Les agents qui contreviendraient à ce devoir fondamental s'exposeraient à des sanctions disciplinaires et pénales.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le service peut échanger – avec la personne de confiance désignée ou avec d'autres professionnels identifiés – des informations relatives à une personne accompagnée à condition qu'elles soient « strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention, ou à son suivi médico-social et social » (art. L1110-4 du Code de la santé publique). En signant le contrat de prestation, la personne accompagnée est informée et accepte ces modalités de partage de l'information.

Le service s'engage à communiquer au bénéficiaire toute information concernant sa prise en charge ; par ailleurs, la personne accompagnée peut – à son initiative – se mettre en rapport avec son responsable de secteur pour accéder à toute information la concernant.

### **2. Le traitement informatique des données personnelles**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des personnes accompagnées du service et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques pour un usage interne.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, chaque usager bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, et qu'il peut exercer en s'adressant à Madame la Vice-présidente du CCAS.

Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Dans un souci d'amélioration continue, le CCAS de Cannes a signé une convention avec la Caisse d'Allocations Familiales des Alpes-Maritimes afin d'obtenir la mise à disposition de son site internet à caractère professionnel (CAFPRO). Il consulte ainsi directement les éléments des dossiers d'allocations familiales nécessaires à l'exercice des missions de ses agents.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CCAS rappelle que chaque usager peut s'opposer à la consultation de ces informations sur CAFPRO. Dans ce cas, il lui appartiendra de fournir les informations nécessaires au traitement de son dossier.

Le CCAS prend toutes les mesures nécessaires au respect de la protection des données conformément au Décret n° 2018-687 du 1er août 2018.



## **C - Les devoirs des usagers**

### **1. À l'égard des intervenants à domicile**

#### **a) Respect des tâches et des fonctions de l'agent**

La personne accompagnée doit permettre aux agents d'effectuer un travail de qualité, pour cela elle doit leur fournir les outils adaptés et les produits nécessaires dans leur emballage d'origine (ex. : produits ménagers, balais, serpillière, aspirateur, raclette télescopique pour les vitres, *etc.*).

La personne accompagnée ne doit pas confier aux agents du CCAS de travaux supplémentaires à l'aide apportée au domicile. Les agents du CCAS ont l'interdiction d'exercer une activité accessoire à leur emploi principal, ils ne peuvent donc proposer ni accepter des tâches en plus de leur temps de travail planifié par le CCAS.

#### **b) Comportement et attitude des intervenants**

La personne accompagnée ne doit pas permettre aux agents de fumer, de boire de l'alcool, ou de prendre leur repas à son domicile, ni de recevoir de visite personnelle ou de communication téléphonique durant les vacances. L'agent ayant une conduite addictive qui contreviendrait à ces interdits s'exposerait à des sanctions disciplinaires.

Par ailleurs, il est strictement interdit au bénéficiaire de fumer en présence de l'agent.

### **2. Obligation envers le service**

La personne accompagnée qui désire avoir recours aux services du CCAS s'engage à répondre sincèrement aux questions qui lui seront posées lors de l'évaluation sociale. Elle s'engage également à transmettre tous les documents administratifs nécessaires à la constitution du dossier de demande de prise en charge. Une fois la prise en charge accordée, la personne accompagnée s'engage à en respecter les dispositions et à en communiquer une copie au service (accord de prise en charge, plan d'aide éventuel).

La personne accompagnée s'engage à signaler au service toute modification de ses coordonnées, de celles de sa famille ou des personnes à joindre (adresse et téléphone).

## **D - Les droits et devoirs des agents**

### **1. Les droits des intervenants**

Les agents du CCAS doivent pouvoir effectuer leur travail en toute sécurité et dans le respect de leur personne et de la mission de service public qui leur est confiée.

L'utilisateur et le service doivent leur permettre de réaliser leur intervention dans de bonnes conditions et leur fournir les moyens matériels nécessaires pour accomplir leur mission.

### **2. Les devoirs des agents**

#### **a) Le respect d'une juste distance professionnelle**

Le travail étant terminé, les relations extra-professionnelles qui pourraient subsister entre la personne aidée et l'intervenant ne devront pas être contraires à la déontologie du service, à l'accomplissement de l'objet social du CCAS, ni à l'exercice correct de sa fonction par l'agent.

Les agents du CCAS ne devront en aucun cas :

- Se substituer à la famille, à une aide soignante, à une infirmière ou à un tuteur.

- Se substituer à une infirmière pour la prise des médicaments.
- Se substituer au régisseur de l'établissement en ce qui concerne l'encaissement en espèces des factures.

## b) L'identification et le respect du temps de travail

Les intervenants à domicile doivent être en capacité de justifier de leur identité et de leur fonction au sein du CCAS ; ils disposent à ce titre d'une carte professionnelle que les personnes accompagnées peuvent demander à voir.

Les aides à domicile doivent respecter scrupuleusement les horaires de travail, en particulier se présenter à l'heure prescrite sur leur lieu de travail, et ne le quitter qu'une fois le temps de la vacation écoulé. Tout retard, toute modification des horaires de travail, doivent être immédiatement signalés au responsable de secteur.

Pour la livraison de repas, celle-ci intervient quotidiennement – sauf incident – avant 12h30.

**Attention :** *il est interdit aux livreurs de repas du CCAS de Cannes de transporter les personnes accompagnées ou toute autre personne extérieure au service dans leur véhicule de service.*

## III - Règles relatives à la suspension et au rétablissement de la prestation

### A - À l'initiative de l'utilisateur

#### 1. Interruption définitive

La personne accompagnée peut demander par écrit la résiliation de son contrat à tout moment, sans pénalité financière, à condition de respecter un délai de préavis de 8 jours-(le délai de préavis est rapporté à 48 heures pour les contrats dont la durée ne dépasse pas un mois).

La résiliation est automatique et de droit lorsque la personne accompagnée quitte définitivement son domicile ou décède.

Conformément au droit de la consommation, la personne accompagnée dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat qu'elle peut exercer au moyen du formulaire de rétractation joint au contrat (même en cas de mise en œuvre de la prestation avant la fin du délai de rétractation).

#### 2. Suspension temporaire

Du fait de la personne accompagnée, les interventions peuvent être suspendues :

- Lors d'absences pour convenance personnelle, à la condition que le CCAS en soit prévenu au moins 48 heures à l'avance (72 heures pour la livraison des repas du lundi matin). Lors de son retour, la personne accompagnée en informe le CCAS qui remet la prestation en œuvre dans les meilleurs délais (il est demandé à la personne accompagnée de prévenir de son retour au moins 48 heures à l'avance).
- En cas d'hospitalisation, ou – plus généralement – de force majeure, les interventions sont suspendues sans délai de préavis.

Si le service n'a pas été prévenu d'une absence, les interventions seront facturées au bénéficiaire.

## **B - À l'initiative du CCAS**

### **1. Interruption définitive**

La personne accompagnée a le devoir de respecter l'agent qui intervient à son domicile, et ne doit porter ni jugement sur sa vie privée, ni injure, ni menace, ni acte malveillant à son encontre. Tout manquement de l'usager à cette obligation de respect vis-à-vis de l'agent pourra motiver l'arrêt immédiat des interventions à domicile. L'agent devra alors sur le champ prévenir, par tous moyens à sa disposition, le responsable de secteur ainsi que le directeur du MAD qui en avisera le service des Ressources Humaines du CCAS. En cas de danger grave et imminent, l'agent devra exercer son droit de retrait. Les relations entre les agents et les personnes accompagnées doivent être empreintes de respect et de confiance mutuelle.

Tout comportement violent ou contraire aux bonnes mœurs de la part de la personne accompagnée entraînera la résiliation immédiate du contrat, sans que cette rupture puisse l'exonérer de sa responsabilité civile ou pénale.

### **2. Suspension temporaire**

Du fait du CCAS, les interventions peuvent être suspendues :

- en cas de non paiement des factures, et après un courrier de mise en demeure ;
- en cas d'absences répétées de la personne accompagnée, et après un courrier de mise en demeure ;
- en cas de non-respect du présent règlement de fonctionnement du service ;
- en cas de non renouvellement de la prise en charge du fait de l'organisme financeur, la prestation peut être suspendue dans l'attente de l'obtention d'une nouvelle prise en charge ;
- si la personne accompagnée refuse de se soumettre aux formalités ou de fournir les documents nécessaires au renouvellement de sa prise en charge ;
- si le logement de la personne accompagnée n'offre plus les garanties d'hygiène et de sécurité suffisantes à l'intervention des agents du CCAS, et ce sur rapport du service ;
- si les conditions de conservation des éléments de repas par la personne accompagnée n'offrent plus les garanties d'hygiène et de sécurité suffisantes, et ce jusqu'à régularisation de la situation.

## **C - Modalités de rétablissement des prestations**

Si la personne accompagnée a demandé un arrêt définitif de la prestation, ou après un arrêt momentané de plus de trois mois, sans nouvelles ni du bénéficiaire ni de sa famille, le service procède à un archivage du dossier. Toute reprise de la prestation est conditionnée à une réévaluation de la situation de la personne accompagnée et à l'instruction d'une nouvelle demande.

En cas d'admission d'urgence en milieu hospitalier, le patient, la famille, voire son voisinage, doivent en informer le service. Ils signaleront dès que possible la date de sortie prévue. Lors du retour de la personne accompagnée à son domicile après une hospitalisation, le service rétablit les interventions dans les meilleurs délais.

## **IV - Gestions des situations d'urgence ou exceptionnelles**

### **A - Situations nécessitant l'intervention des secours**

Lorsqu'une aide à domicile ou un livreur de repas se présente au domicile d'une personne accompagnée qui ne répond pas, l'agent prévient immédiatement son responsable de secteur qui téléphone au bénéficiaire et à la personne à prévenir en cas de problème (proche aidant, famille, ami, représentant légal, voisin, gardien, ...).

Sans réponse, il téléphone à l'hôpital de Cannes afin de savoir si la personne accompagnée y a été admise. En cas de recherche infructueuse, il prévient les pompiers afin que ceux-ci s'assurent que la personne accompagnée n'est pas en danger à son domicile.

Le service s'engage également à faciliter les retours d'hospitalisation et à répondre aux situations temporaires et urgentes dans les plus brefs délais.

## **B - Vigilance sanitaire**

Le CCAS est chargé d'une mission générale de vigilance à l'égard de la population ; à ce titre, il anime un réseau de prévention et de veille.

Il a mis en place et coordonne plusieurs dispositifs parmi lesquels le plan grand froid et le plan canicule.

## **V - Règles relatives à la sûreté des personnes et des biens**

### **A - Règles relatives à la sûreté des personnes**

#### **1. Règles relatives à la protection de la personne**

La sécurité alimentaire :

- Les aides à domicile effectuent une surveillance régulière des produits présents dans le réfrigérateur et le congélateur de la personne accompagnée, elles peuvent également en assurer le nettoyage.
- Les repas livrés par le CCAS doivent être conservés au réfrigérateur et consommés au plus tard à la date limite de consommation indiquée sur chaque emballage. Il est de la responsabilité de la personne accompagnée de jeter toute barquette non consommée et dont la date limite de consommation a été dépassée.
- Le livreur de repas du CCAS a également pour mission de vérifier que la personne accompagnée ne conserve pas d'éléments de repas périmés, ceci dans un objectif de sécurité alimentaire ; le bénéficiaire devra – à ce titre – lui laisser libre accès à son réfrigérateur.

Lorsque la situation de la personne accompagnée ne permettra plus son maintien à domicile dans des conditions satisfaisantes, le service s'engage à assurer un relais avec le service social le plus adapté pour accompagner la personne vers un accueil en établissement ou vers une autre structure d'aide à domicile plus adaptée à l'évolution de ses besoins.

#### **2. Règles relatives à la protection des agents**

Un plan d'évaluation et de prévention des risques professionnels rédigé dans un document unique et d'évaluation des risques (DUER) est mis en œuvre par la direction de l'établissement.

Un plan d'action est mis en place suite à la rédaction de ce document unique.

Pour les aides à domicile, le port des équipements de protection individuels (chaussures adaptées, gants, blouse) est obligatoire, ceux-ci sont fournis aux aides à domicile par le CCAS.

Les livreurs de repas disposent d'une tenue fournie par le CCAS, son port est obligatoire, elle permet de reconnaître un agent dans l'exercice de ses fonctions. En dehors de son temps de travail, le livreur de repas n'a pas le droit de la porter.

### **B - Règles relatives à la sûreté des biens**

#### **1. Utilisation des moyens de paiement de l'utilisateur**

La personne accompagnée ne doit pas donner aux agents du CCAS le code de sa carte bancaire ni l'autoriser à s'en servir. Lorsque l'aide à domicile effectue des courses pour le compte du bénéficiaire, le paiement se fait en espèces ou au moyen d'un chèque dont l'ordre aura été préalablement rempli par celui-ci.

L'aide à domicile ne fera aucune avance à la personne accompagnée, elle paiera avec l'argent ou le chèque remis par le bénéficiaire et lui en rendra compte dès son retour, en lui fournissant tous les justificatifs nécessaires. En particulier, l'aide à domicile veillera à faire noter le montant de la facture sur le talon du chéquier.

Il est interdit aux personnes accompagnées de verser aux agents une quelconque rémunération ou gratification. En particulier, il est strictement interdit de donner des pourboires ou des étrennes, et pour les agents de les accepter.

## **2. Assurance (bris ou dégradation d'objets)**

En cas de dégradation ou de bris d'un objet appartenant au bénéficiaire, ce dernier – s'il souhaite obtenir une indemnisation du dommage par l'assurance du CCAS – doit en informer dans les plus brefs délais le responsable de secteur.

L'intervenant à domicile rendra compte de l'incident dans une note explicative, la personne accompagnée enverra un courrier relatant les circonstances de l'incident, la description du ou des biens dégradés, avec si possible des photographies des objets concernés, leur facture d'achat, et un devis de réparation ou un certificat d'irréparabilité.

À Cannes, le

**Apolline CRAPIZ**

**Vice-Présidente du CCAS**



