



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Séance du 26 juin 2025

N° 2025_16

Nomenclature acte : 8.2.2

Composant le Conseil d'Administration :

En exercice : 16

Démissionnaire : 1

Présents : 9

Représentés : 3

Votes pour : 12

Votes contre : 0

Abstention : 0

L'An deux-mille-vingt-cinq, le vingt-six juin à dix-sept heures et trente minutes, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale, légalement convoqué le dix-sept juin deux-mille-vingt-cinq, s'est assemblé en salle des mariages, sous la présidence de Anne BULLETT, Vice-présidente du CCAS.

Présents : A. BULLETT, Z. KEFIFA, N. SAUCY, A-M. MERCADIER, J-Y. SOMMIER, M. FORNIER, S. LE BEUZE, M. LAGARDE, P. KATHOLA,

Absents représentés : L. VASTEL (par A. BULLETT), D. LAFON (par A-M. MERCADIER), G. REIGADA (par Z. KEFIFA)

Absents excusés : S. ABGRALL, F. BROSSE, S. BECHTOLA, A. BON

Démissionnaire : J. LECLERCQ

Le Conseil d'administration,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L. 2312-1 et L. 2121-23,

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles, et notamment ses articles L123-4 à L123-9, L312-1 et L313-1-3,

VU la Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement,

VU la Loi n°2024-137 du 8 avril 2024 portant mesure pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie,

VU le décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile,

VU les projets de règlement de fonctionnement, de livret d'accueil, et de charte qualité de l'accompagnement à domicile ci-annexés,

VU l'avis conforme du Comité Social Territorial en date du 11 juin 2025,

CONSIDERANT la nécessité pour le CCAS d'actualiser les différents documents au service maintien à domicile, dans un but de sécurisation de pratiques,

Le rapporteur entendu,

Après en avoir délibéré,

DECIDE

Article 1 : d'actualiser les documents réglementaires ci-annexés,

Article 2 : ces documents seront considérés comme effectifs à compter du premier juillet 2025.

Article 3 : la présente délibération sera publiée sur le site internet de la ville de Fontenay-aux-Roses, ainsi qu'à l'accueil du CCAS. Elle pourra être contestée par la voie d'un recours gracieux ou par la voie d'un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Cergy-Pontoise (2-4 bd de l'Hautil BP 30322, 95027 CERGY PONTOISE CEDEX) dans un délai de 2 mois suivant sa publicité.

Article 4 : Ampliation de la présente délibération sera transmise à :

- M. le Préfet des Hauts-de-Seine
- Mme la Comptable du SGC de Fontenay-aux-Roses

Fontenay-aux-Roses le

15 JUL. 2025

POUR EXTRAIT CONFORME
Laurent VASTEL
Président du CCAS



Certifié exécutoire compte-tenu de la réception
en Préfecture le 15/07/2025
Publication/Affichage le 15/07/2025

Le Président du CCAS

CHARTRE DE QUALITE DES INTERVENANTES À DOMICILE CCAS DE FONTENAY-AUX-ROSES

Le Personnel du Service de Maintien à Domicile est soumis aux dispositions de la loi 83634 du 13 juillet 1983 modifiée, portant droits et obligations des fonctionnaires territoriaux.

SOMMAIRE

- ARTICLE 1 : Objet du règlement**
- ARTICLE 2 : Durée de travail**
- ARTICLE 3 : Rôle de l'aide à domicile**
- ARTICLE 4 : La relation entre le bénéficiaire et l'aide à domicile**
- ARTICLE 5 : Le fonctionnement du service**
- ARTICLE 6 : Hygiène et sécurité**
- ARTICLE 7 : Prévention de la maltraitance**

Article 1 : Objet du règlement :

La présente charte a pour objet de préciser l'application des règles permanentes relatives à la discipline générale dans le service de maintien à domicile ainsi que les mesures d'applications de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité. Il s'applique aux agents qui doivent s'y conformer sans restriction, ni réserve. Les dispositions du présent règlement intérieur sont applicables dans les locaux du service et aux domiciles des personnes âgées.

Article 2 : Durée de travail :

Les agents sociaux travaillent du lundi au vendredi. Les interventions peuvent avoir lieu de 8h30 à 18h, dans le cadre des horaires fixés par les plannings d'intervention distribués sur un rythme hebdomadaire, chaque vendredi. À noter que ces plannings peuvent être modifiés par le service administratif, en fonction des nécessités du service notamment en cas de remplacement d'une collègue absente ou en cas de retour d'hospitalisation d'un bénéficiaire, dans le respect de la durée de travail hebdomadaire définie par son contrat de travail.

Le personnel se doit de respecter la répartition du temps de travail fixé qui lui a été remis. Les modifications du planning doivent se faire avec l'accord préalable du service administratif afin que le bénéficiaire en soit informé dans les meilleurs délais.

L'agent doit pointer sa présence chez chaque bénéficiaire à l'arrivée et au terme de chaque intervention, en composant le **numéro vert 0805 407 407** sur le téléphone fixe du bénéficiaire et en saisissant le code personnel qui lui a été remis à son embauche.

En cas de dysfonctionnement de la télégestion, l'agent, au terme de chaque intervention, est tenu de remplir une feuille de présence et de la faire signer au bénéficiaire. Celle-ci précise les horaires et la durée de la prestation. Aucune contestation ne sera acceptée après signature.

Les feuilles de présence doivent être remises à l'agent en charge de la facturation avant le dernier jour ouvré de chaque mois afin d'éviter tous retard de traitement des heures réalisées.

Article 3 : Le rôle de l'aide à domicile

Les aides à domicile sont employées par le Centre communal d'action social de Fontenay-aux-Roses. De ce fait, aucun lien hiérarchique n'existe entre le bénéficiaire et l'intervenante.

L'aide à domicile a pour mission première de soutenir la personne aidée dans son quotidien afin qu'elle puisse rester vivre dignement et confortablement à son domicile. Ainsi, son rôle est de stimuler et encourager le bénéficiaire à effectuer les gestes de la vie quotidienne en fonction de son degré d'autonomie. Par ailleurs, l'aide à domicile collabore au suivi de l'autonomie du bénéficiaire en repérant les signes de perte d'autonomie et en les signalant au service en vue d'un éventuel ajustement du plan d'aide.

Les missions que l'aide à domicile peut ou non accomplir sont répertoriées dans le règlement de fonctionnement du service autonomie à domicile signé par les bénéficiaires et les aides à domicile. Elles sont déterminées en fonction des besoins du bénéficiaire lors de l'évaluation des besoins.

Article 4 : La relation entre le bénéficiaire et les agents

Une relation de confiance et de respect mutuel doit s'établir tout en maintenant une distance professionnelle. Pour se faire, l'agent devra s'abstenir de transmettre ses coordonnées téléphoniques ou rendre visite aux bénéficiaires au dehors des plages d'intervention définies.

En cas d'incompatibilité entre le bénéficiaire et l'agent social, le service administratif s'efforcera, dans la mesure des capacités du service, d'effectuer les modifications nécessaires.

L'aide à domicile est soumise au secret professionnel. En pénétrant dans la sphère de l'intimité de la personne aidée, elle doit respecter sa vie privée et tout mettre en œuvre pour préserver son intimité, sa dignité, et s'abstenir de porter des jugements de valeur sur les choix et les habitudes de vie de la personne qu'elle accompagne, ou sur ceux de son entourage.

Chaque intervenant a la responsabilité de partager des informations utiles au service administratif quand il s'agit de protéger la personne, par exemple, pour prévenir des situations d'isolement, de dégradations de son état physique ou psychique ou de suspicion de maltraitance qui pourraient la mettre en danger.

L'intervenant partage des informations au personnel du CCAS uniquement si l'intérêt de la personne le nécessite et les informations partagées sont strictement limitées aux besoins de la prise en charge.

ARTICLE 5 : FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Tout nouvel agent prendra ses fonctions en binôme avec une aide à domicile déjà en poste pour une durée de 3 à 5 jours.

Des réunions sont organisées en petits groupes chaque mois afin de discuter des éventuelles problématiques rencontrées au domicile des bénéficiaires.

Un cahier de liaison est mis en place au domicile (sauf refus du bénéficiaire) afin de faciliter la coordination entre les différents intervenants et l'entourage du bénéficiaire. Il permet également de faciliter le remplacement de collègue dans le cas où le bénéficiaire n'aurait pas la capacité de s'exprimer correctement.

Les agents peuvent être amenés à détenir les clefs de certains bénéficiaires. Ils doivent les rapporter au service la veille de leurs congés, et compléter et signer le cahier de remise de clefs prévu à cet effet.

La qualité du service rendu aux bénéficiaires dépend aussi de la capacité des agents du service à se former régulièrement. Aussi, les aides à domicile sont amenés à participer à des formations nécessaires à l'exercice de leurs missions. Elles peuvent se dérouler en interne ou en externe.

ARTICLE 6 : HYGIENE ET SECURITE

Le service fournit aux aides à domicile des équipements de protection individuelle (chasubles, chaussons, gant à usage unique, masques). Elles devront obligatoirement les porter pour chaque intervention.

L'agent ne doit pas se présenter ou se trouver en état d'ébriété sur son lieu de travail ni introduire, pour sa consommation ou chez les bénéficiaires des boissons alcoolisées.
Il est également défendu de fumer durant les interventions au domicile des usagers.

Tout accident, même bénin, survenu au cours du travail, ou en cours de trajet, doit immédiatement être porté à la connaissance de la hiérarchie.

Dans le cas de dommages causés aux biens ou aux personnes au cours du service auprès des personnes aidées, le personnel est tenu d'en faire immédiatement la déclaration au responsable du service.

Les aides à domicile doivent signaler au service les problèmes d'hygiène ou de sécurité qu'elles rencontrent chez les bénéficiaires : travail anormal, matériel dangereux, absence de matériel, etc...

ARTICLE 7 : Prevention de la maltraitance

L'aide à domicile a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont elle peut être témoin dans l'exercice de ses fonctions. Elle est protégée à ce titre conformément à la législation en vigueur (Art L313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles, Art 226-14 et 434-3 du Code Pénal).

Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non. Elle peut être de nature physique, morale et psychologique, médicamenteuse, financière. Il peut également s'agir de négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...) ou encore de violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes).

Initiales de l'agent sur chaque page

**Date et signature de L'agent,
Précédée de la mention « Lu et Approuvé »**

**LIVRET D'ACCUEIL
SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE
CCAS DE FONTENAY-AUX-ROSES**

**Centre Communal d'Action Sociale
(CCAS)
de FONTENAY-AUX-ROSES**

**Entrée au 75, rue Boucicaut
92260 FONTENAY-AUX-ROSES**

**Standard du CCAS :
01 41 13 20 75**

Adresse mail : maintienadomicile@fontenay-aux-roses.fr

**Horaires d'ouverture :
Du lundi au jeudi
De 8h30 à 12h et de 13h30 à 18h
(Fermé au public le jeudi après-midi)
Le vendredi
De 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h**

**Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite
Entrée au
10, rue Jean Jaurès
92260 FONTENAY-AUX-ROSES**



SOMMAIRE

ÉDITO

1-QUI SOMMES NOUS ?

2-NOS MISSIONS

3-LA TARIFICATION ET LES AIDES FINANCIERES

4-LA PERSONNE DE CONFIANCE

5-LA LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES ET LES AUTORITES COMPETENTES

6-MODALITÉS DE SIGNALEMENTS EN CAS DE SUSPICION DE MALTRAITANCE

7- LES ADRESSES ET NUMEROS UTILES

ANNEXES :

ANNEXE 1 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

ANNEXE 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE

ANNEXE 3 : RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SAD

ANNEXE 4 : RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE LA LVRAISON DE REPAS À DOMICILE

ÉDITO

Cher(e)s bénéficiaires,

Aujourd'hui, une large part des personnes âgées souhaitent continuer à vivre chez elles tout en conservant une vie sociale de qualité, et sans isolement.

Le Centre Communal d'Action Sociale de Fontenay-aux-Roses épouse pleinement cet état d'esprit : l'équipe municipale a développé depuis de nombreuses années un service de maintien à domicile à la disposition de nos aînés fontenaisiens, dans une optique de promotion du « bien vieillir » dans notre ville. Chaque jour de semaine, nos bénéficiaires sont accompagnés dans l'entretien de leur logement, leurs courses, la prise de leurs repas, leurs rendez-vous extérieurs et leurs démarches...

Cette mission n'en demeure pas moins très exigeante : au contact de personnes parfois en situation de grande vulnérabilité, au sein de leur propre domicile, nos agents sont astreints à un devoir permanent d'exemplarité, et soumis à des règles précises détaillées ci-après. Notre équipe administrative est également mobilisée en parallèle, pour planifier les interventions, coordonner les passages, renseigner nos bénéficiaires.

Au travers de ces quelques pages, vous trouverez l'ensemble des informations utiles pour répondre à vos questions.

Anne BULLETT
Vice-Présidente du CCAS
Maire adjointe en charge du social

1. QUI SOMMES-NOUS ?

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

Le CCAS est un établissement public administré par un conseil d'administration et présidé de plein droit par le maire de Fontenay-aux-Roses.

Le conseil d'administration a pour vocation de définir la politique d'action sociale de la commune et de veiller à sa mise en œuvre. Ainsi, il vote le budget, fixe les tarifs des prestations et veille à la qualité et à l'adaptation de l'ensemble des services proposés à la population, en accord avec les besoins locaux et les orientations municipales.

Le service autonomie à domicile (SAD)

Le SAD est autorisé depuis le 11 septembre 2017 par arrêté du Conseil Départemental des Hauts-de-Seine pour une durée de 15 ans.

Ses activités sont déclarées auprès de la Direction Régionale Interdépartementale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DRIETS) sous le n° N°SAP/269200374 en date du 26 septembre 2017.

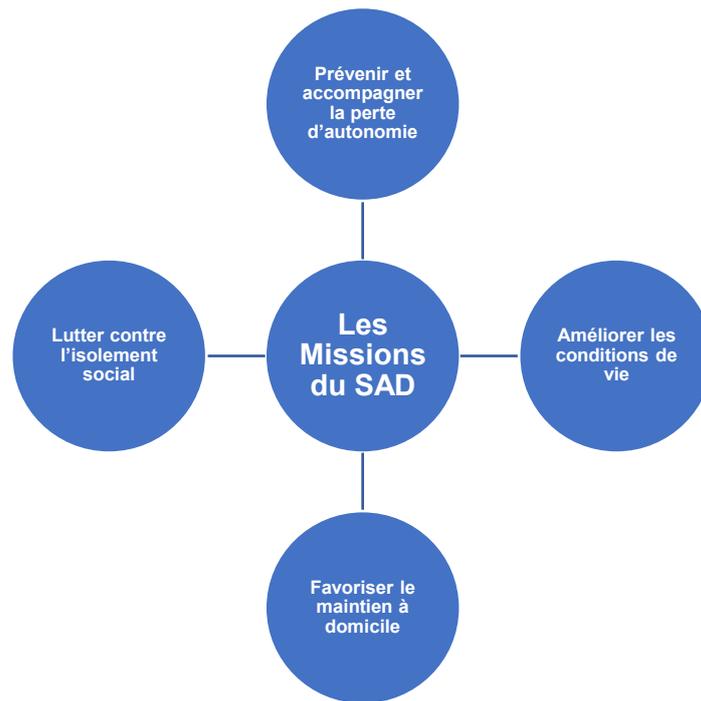
Le SAD, en qualité de prestataire, recrute des intervenants et les met à disposition des bénéficiaires. Il prend en charge toutes les démarches administratives liées à l'emploi des intervenants (recrutement, salaire, congés, etc.). L'avantage principal de ce mode de gestion est la simplification pour le bénéficiaire, à qui aucune responsabilité d'employeur n'incombe. Le SAD assure la continuité et la qualité de service en gérant les éventuels aléas, liés notamment au personnel.

L'équipe du SAD

L'équipe administrative du SAD, placée sous l'autorité hiérarchique du directeur du CCAS, est composée :

- d'un(e) responsable de pôle seniors chargé(e) de superviser les activités du service
- de deux coordinateurs/coordinatrices des prestations à domicile chargé(e)s de répondre aux demandes des usagers. Ils/elles coordonnent les interventions des agents sociaux aux domiciles des bénéficiaires et se chargent également de la facturation.
- de neuf aides à domicile chargées de la réalisation des prestations aux domiciles des bénéficiaires

2. NOS MISSIONS



L'aide à domicile

Les différentes tâches pour lesquelles une aide à domicile du CCAS peut vous venir en aide, ainsi que les conditions d'admissibilité et d'organisation du service, sont détaillées dans le règlement de fonctionnement en annexe 1 du présent livret.

L'équipe du SAD s'engage avec des valeurs et une déontologie forte pour le bien-être du bénéficiaire. Aussi, nous garantissons des interventions réalisées dans le respect de votre intimité, de votre rythme et de vos habitudes.

La livraison de repas à domicile

Le CCAS vous propose un service de portage de repas en liaison froide. Les repas sont confectionnés par la cuisine centrale de la ville de Fontenay-aux-Roses et sont livrés au domicile des bénéficiaires par des agents sociaux du CCAS du lundi au vendredi. Il est possible de commander des repas pour chaque jour de la semaine, midi et soir.

Le service propose des régimes végétariens, sans sucres ajoutés ou mixés, selon vos besoins.

La téléassistance

Le système de téléassistance vous permet d'alerter 24h sur 24 et 7 jours sur 7 la centrale d'écoute *d'Europ Assistance* (société privée distincte du CCAS), au moyen d'un télétransmetteur. Celle-ci pourra en cas de déclenchement alerter les secours ou vos proches.

Le Mobibus

Un véhicule avec chauffeur peut être mis à votre disposition pour vous rendre à vos rendez-vous médicaux et aux services de proximité à Fontenay-aux-Roses, ainsi que dans les

communes limitrophes. La prise en charge s'effectue selon les lundi au vendredi et sur rendez-vous.

3.LA TARIFICATION ET LES AIDES FINANCIÈRES

Le tarif horaire fixé par le CCAS de Fontenay-aux-Roses pour les prestations d'aide à domicile est annexé au tarif plancher national de l'allocation personnalisée à l'autonomie. Les tarifs des prestations du CCAS avant déduction fiscale sont détaillés dans un document annexé au présent livret.

Avantages fiscaux (à la date du 20 mai 2025)

A date de la rédaction du présent livret, les prestations du service d'aide à domicile (SAD) vous permettent de bénéficier d'un avantage fiscal sous forme de réduction d'impôt, si vous êtes imposable, ou de crédit d'impôt sur le revenu, si vous êtes non imposable. Une attestation fiscale vous est adressée chaque année par le CCAS. Vous devez indiquer le montant des sommes engagées au titre de la prestation d'aide à domicile sur votre déclaration de revenus, afin de bénéficier de cette réduction ou du crédit d'impôt. Cet avantage fiscal s'élève à 50 % des dépenses que vous avez engagées au cours de l'année, dans la limite d'un plafond de dépense de 12 000 euros par an et par foyer fiscal.

L'Aide personnalisée à l'autonomie (APA)

Attribuée par le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine pour les personnes de plus de 60 ans, en perte d'autonomie en raison de leur état physique ou mental.

GIR 1 (groupe iso-ressources)	La personne reste en permanence au lit ou dans un fauteuil dont les fonctions mentales sont gravement altérées, ce qui nécessite une présence indispensable et continue.
GIR 2 (groupe iso-ressources)	La personne âgée confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions intellectuelles ne sont pas totalement altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante.
GIR 3 (groupe iso-ressources)	La personne âgée ayant conservé son autonomie mentale, partiellement son autonomie physique, mais qui a besoin quotidiennement et plusieurs fois par jour d'être aidée pour son autonomie corporelle.
GIR 4 (groupe iso-ressources)	La personne âgée n'assumant pas seule ses transferts mais qui, une fois levée, peut se déplacer à l'intérieur de son logement. Doit parfois être aidée pour la toilette et l'habillement.

Seules les catégories 1 à 4 ouvrent droit à l'APA. Le montant de l'APA est calculé en fonction des ressources du demandeur, de ses besoins et de son niveau de dépendance. L'allocation est versée directement au service prestataire désigné par le Conseil Départemental des

Hauts-de-Seine, en concertation avec le bénéficiaire lors de financier à domicile.

L'aide-ménagère au titre de l'aide sociale

Elle est octroyée aux personnes âgées de plus de 65 ans ou de moins de 60 ans, en cas d'inaptitude au travail ou en situation de handicap ayant de très faibles ressources afin de les aider dans les tâches ménagères et les courses principalement.

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

C'est une aide financière départementale qui permet de compenser la perte d'autonomie des personnes handicapées dans leur vie quotidienne, y compris dans leur vie sociale. Elle est octroyée aux enfants de moins de 20 ans, bénéficiaires de l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) et aux adultes de moins de 60 ans sans condition de ressources. Elle peut toutefois être attribuée au-delà de 60 ans si les conditions d'attribution sont remplies par le bénéficiaire avant cet âge ou s'il travaille encore.

Les aides financières des caisses de retraite principales

Les caisses de retraite (telles que la CARSAT, la CNRACL, MGEN, SNCF...) peuvent proposer une aide financière, matérielle afin d'aider la personne dans son quotidien. Seules les personnes classées GIR 5 et 6 (autonomes pour les actes essentiels de la vie courante ou ayant besoin d'une aide ponctuelle) peuvent y prétendre.

À la suite d'une hospitalisation, l'assurance retraite (CARSAT) peut vous proposer une aide financière, l'ARDH (Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation), pour faciliter votre retour à domicile et vous permettre de bénéficier d'une assistance à domicile pour une durée limitée à trois mois.

L'assurance maladie

Selon vos types de soins, vos prescriptions médicales et votre statut de santé, l'assurance maladie peut prendre en charge financièrement l'aide à domicile pour une durée de trois mois renouvelables, en cas d'Affection de Longue Durée (ALD).

Les mutuelles

À la suite d'un accident, certaines mutuelles peuvent vous octroyer quelques heures de prestations d'aide à domicile. Cette garantie n'est pas systématique et dépend des modalités du contrat souscrit.

4. LA PERSONNE DE CONFIANCE

Quel est son rôle ?

Afin de renforcer les droits et libertés des personnes âgées, la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement donne désormais la possibilité aux personnes âgées résidant dans des établissements d'hébergement ou faisant appel à un service médico-social (service d'aide à domicile, service de soins infirmiers à domicile...) de désigner une personne de confiance.

Votre personne de confiance peut vous accompagner dans toutes vos démarches ou entretiens médicaux liés à votre accompagnement. Elle peut être consultée au cas où vous rencontreriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence ; elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Quand et comment la désigner ?

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez explicitement nommée pour une durée limitée.

Lors de la mise en place des aides à votre domicile, il vous est systématiquement proposé de désigner une personne de confiance via un formulaire dédié.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont identiques à celles prévues pour la désignation.

5. LA LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES COMPÉTENTES

Qui peut faire appel à une personne qualifiée ?

Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans un établissement ou un service médico-social, l'utilisateur ou ses représentants légaux peuvent faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite.

Vous pouvez faire appel à l'une d'entre elles :

- si vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
- si vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé,
- si vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
- si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés

Liste des personnes qualifiées des Hauts-de-Seine :

Arrêté portant modification de l'arrêté n° 2015-091 du 1er avril 2015 relatif à la désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles

Nom	Fonctions actuelles	Secteurs
CHARLES François	Représentant des usagers dans 2 hôpitaux du département Vice-Président de l'association France Alzheimer 92	Personnes âgées
FOURNIER Maryse	Retraitée	Personnes âgées et Secteur de l'enfance
PALUMBO Sabrina	Membre de l'Association Francophone pour une Science Comportementale et Contextuelle (AFSCC) Membre du réseau d'anciens usagers experts du Psycom Marraine de l'Union des associations Solidarité Anorexie Boulimie (USAB) Thérapeute ACT, formatrice et consultante en santé mentale	Personnes en situation de handicap

Modalités de sollicitation d'une personne qualifiée :

Les courriers de sollicitation des personnes qualifiées sont à transmettre à la Délégation Départementale des Hauts-de-Seine de l'Agence Régionale de Santé (ARS) d'Ile-de-France :

Délégation départementale des Hauts-de-Seine
 Département Autonomie
 28 Allée d'Aquitaine
 92000 Nanterre
ars-dd92-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr

La Délégation Départementale de l'ARS se chargera de transmettre la demande à l'autorité compétente selon le type d'établissement ou service au sein duquel l'utilisateur est pris en charge.

6. MODALITÉS DE SIGNALEMENT EN CAS MALTRAITANCE

Le signalement s'impose en cas de suspicion de maltraitance, que celle-ci prenne la forme de négligence, d'abus physique, psychologique, sexuel ou financier. Que vous soyez directement concerné ou que les faits concernent un de vos proches, il constitue une démarche essentielle pour alerter les services compétents et obtenir le soutien nécessaire.

Voici les numéros d'appel à contacter en cas de maltraitance :

- Le **3977** : service téléphonique national dédié à la lutte contre les maltraitements envers les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Ce numéro est accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.
- Le **3919** : service téléphonique national pour les femmes victimes de violence, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Le **119** : service téléphonique national pour les enfants en danger, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

7. LES ADRESSES ET NUMEROS UTILES

Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC) - Vallée Sud - Grand Paris

Les coordinateurs du CLIC évaluent les besoins des personnes en perte d'autonomie et proposent un plan d'aide personnalisé. Ils mobilisent et coordonnent tous les services locaux intervenant dans le maintien à domicile. Ils orientent les personnes vers les structures compétentes et les aident dans leurs démarches.

28, rue de la Redoute
92260 Fontenay-aux-Roses
Contact au 01 41 1320 79

SSIAD Croix-Rouge

Les Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) de la Croix-Rouge française interviennent sur prescription médicale. Ils assurent des soins techniques infirmiers ainsi que des soins d'hygiène et de confort.

18-22, Avenue Edouard Herriot
92350 le Plessis Robinson
Tel: 01 45 34 68 37

Fondation Odilon Lannelongue

La plateforme d'accompagnement et de répit des aidants a pour mission d'informer, de conseiller et d'orienter les aidants afin de prévenir ou de réduire leur épuisement.

29, rue Diderot
92170 Vanves
Contact au 01 46 42 31 51

Conseil Départemental des Hauts-de-Seine

Hôtel du Département des Hauts-de-Seine
57, rue des Longues Raies
92000 Nanterre
Tel : 0 806 00 00 92

Service des Solidarités Territoriales 11 constitue l'unité déconcentrée du Conseil Départemental, couvrant les communes de Bagneux, Fontenay-aux-Roses et Bourg-la-Reine

13, avenue Gabriel-Péri
92220 Bagneux

Annexe 1 : CHARTRES DES DROITS ET LIBERTES DE LA

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Cette loi régit près de 32 000 structures, pour 400 000 salariés. La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a le droit de se voir communiquée à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie. Ce droit s'applique également sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de la prise en charge. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers existant dans le secteur.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3- Le droit à 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-lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès du service. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévue par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil, de l'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Annexe 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE (FONDATION NATIONALE DE GERONTOLOGIE)

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

2. DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

3. UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

4. PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

5. PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

7. LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

8. PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

9. DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

10. QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11. RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

13. EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14. L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE CCAS DE FONTENAY-AUX-ROSES

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

ARTICLE 1 : DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE AIDÉE

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICE

ARTICLE 3 : LES MISSIONS DE L'AIDE À DOMICILE

ARTICLE 4 : LA RELATION ENTRE LE BÉNÉFICIAIRE ET L'AIDE À DOMICILE

ARTICLE 5 : ORGANISATION ET SUIVI DES INTERVENTIONS

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU SERVICE

PRÉAMBULE

Le présent document s'adresse aux bénéficiaires et aux agents du service maintien à domicile. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de chacun. Ce règlement est remis aux bénéficiaires et aux intervenants du service.

Il a été approuvé par délibération du conseil d'administration le 26 juin 2025. Il sera révisé au minimum tous les cinq ans, et pourra l'être autant que nécessaire.

ARTICLE 1 : DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE AIDÉE

1.1 : Les droits des bénéficiaires

La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et la charte des droits et libertés de la personne accueillie figurent dans le livret d'accueil remis à chaque bénéficiaire et précisent entre autres que la personne est respectée dans son identité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion, d'expression, de déplacement, de maintenir des relations familiales, sociales et amicales.

Le bénéficiaire a le droit à une information complète sur les modalités de fonctionnement du service avant son admission. Le consentement éclairé du bénéficiaire ou à défaut de son représentant légal est systématiquement recherché lors de l'élaboration du contrat de prestation.

Conformément à l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles, la participation des bénéficiaires s'exercera par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. L'enquête portera notamment sur le fonctionnement du service, les activités, la nature et le prix des services rendus.

1.2 : Les obligations du bénéficiaire

L'entourage ou le bénéficiaire doit communiquer toutes les informations et renseignements nécessaires pour une prise en charge de qualité.

Pour l'entretien du logement, il est nécessaire que le bénéficiaire mette à disposition de l'aide à domicile des équipements en bon état de fonctionnement, des produits ménagers appropriés ainsi que des gants ménagers, par mesures d'hygiène.

Les produits d'entretien, même s'ils sont en vente libre dans le commerce, peuvent entraîner des conséquences néfastes sur la santé des salariés. Aussi, l'utilisation du vinaigre blanc, du bicarbonate de soude et du savon noir pour le nettoyage des surfaces doit être privilégiée. À contrario, l'utilisation des produits multi-usages et des nettoyeurs four doit être évitée. L'usage de l'eau de javel est interdit.

De son côté, le service fournit des équipements de protection individuelle, adaptés aux besoins des agents, qu'ils sont tenus de les porter.

Hormis pour les cas d'hospitalisation ou en cas de force majeure, si le bénéficiaire annule les prestations moins de 48 heures l'heure de réalisation, celle-ci sera facturée.

Après toute absence prolongée, le bénéficiaire s'engage à prévenir le service 72 heures avant la date de retour afin d'organiser au mieux sa prise en charge.

Il est obligatoire que le bénéficiaire soit présent au domicile pendant le déroulement de l'intervention.

D'autre part, par souci d'hygiène et de sécurité des agents, il est demandé au bénéficiaire de ne pas fumer ou consommer d'alcool durant les interventions.

En vertu de l'article 9 du code civil et du principe de respect du droit à l'image, l'installation de système de vidéosurveillance à l'intérieur du domicile du bénéficiaire n'est pas conforme avec la mise en œuvre des prestations du CCAS. L'installation d'un système de vidéo surveillance (ou toute autre mode de captation vidéo ou sonore), à l'intérieur du domicile du bénéficiaire, pourra conduire à la résiliation du contrat en cas de refus de retrait de celui-ci.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Le service s'adresse aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie ou malades ainsi qu'aux personnes en situation de handicap ou de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques et résidant sur la commune de Fontenay-aux-Roses exclusivement. Celui-ci entend permettre à des personnes en perte d'autonomie de se maintenir à leurs domiciles et de les aider à effectuer les actes de la vie quotidienne qu'elles ne peuvent plus assumer seules, dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne âgée et dépendante et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le service administratif, situé au 10, rue Jean Jaurès à Fontenay-aux-Roses est ouvert au public :

- Les lundis, mardis, mercredis de 8h30 à 12h et de 13h30 à 18h

- Les jeudis de 8h30 à 12h (accueil téléphonique assuré de 8h30 à 12h)
- Les vendredis de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Toute demande d'intervention donne lieu à une évaluation des besoins et attentes du bénéficiaire par la responsable du service au domicile de celui-ci.

Le bénéficiaire est informé des financements auxquels il est susceptible d'avoir droit pour les prestations d'aide et d'accompagnement, ainsi que des démarches à effectuer pour les obtenir. À la suite de cette évaluation, un devis gratuit fixant le coût total des prestations envisagées est proposé au bénéficiaire, accompagné du livret d'accueil et du présent règlement de fonctionnement.

Après signature du devis et avant la première intervention, un document individuel de prise en charge (DIPEC) est remis au bénéficiaire et doit être signé par celui-ci.

ARTICLE 3 : CADRAGE DES MISSIONS DE L'AIDE À DOMICILE

Le Centre Communal d'Action Sociale de Fontenay-aux-Roses, en tant que prestataire, emploie l'aide à domicile pour le service autonomie à domicile. De ce fait, le bénéficiaire n'a pas la qualité d'employeur.

L'aide à domicile a pour mission première de soutenir la personne aidée dans son quotidien afin qu'elle puisse rester vivre dignement et confortablement à son domicile. Ainsi, son rôle est de stimuler, d'encourager le bénéficiaire à effectuer les gestes de la vie quotidienne en fonction de son degré d'autonomie. Par ailleurs, l'aide à domicile collabore au suivi de l'autonomie du bénéficiaire en repérant les signes de perte d'autonomie et en les signalant au service en vue d'un éventuel ajustement du plan d'aide.

3.1 : Les missions autorisées dans le cadre de l'intervention

L'entretien courant du logement et du linge en excluant les gros travaux :

- Laver la vaisselle, faire le lit, passer l'aspirateur, dépoussiérer les meubles, nettoyer les sols, portes, vitres, luminaires, miroirs, effectuer les rangements divers, nettoyer l'intérieur du réfrigérateur, des fours, des placards, etc.
- Nettoyer des carreaux accessibles (sans monter sur une chaise ou escabeau) et sans danger. Les marchepieds sécurisés d'une hauteur maximale de 3 marches sont autorisés,
- Laver du linge (machine à laver), repasser du linge, porter du linge à la blanchisserie ou à la laverie automatique et effectuer du petit raccommodage.

La préparation des repas, l'aide à la prise des repas et la vérification des dates limites de consommation des denrées dans le réfrigérateur,

La réalisation des courses quotidiennes, à pied, à proximité du logement de la personne aidée sous réserve de la mise à disposition d'un charriot et que les courses ne dépassent pas un poids de 5 kg maximum.

L'accompagnement lors de promenades, démarches administratives, visite chez le médecin uniquement sur le périmètre de la ville de Fontenay-aux-Roses

L'aide à la réalisation de la toilette partielle et à l'habillage, à l'ex
au lit).

3.2 : Sûreté des personnes et des biens

L'aide à domicile ne pourra en aucun cas :

- utiliser son véhicule personnel ou celui du bénéficiaire pour l'accompagner dans ses diverses démarches,
- effectuer de gros nettoyages (déplacement de meubles, lessivage murs et plafonds, peinture, travaux de jardinage...),
- travailler pour une personne résidant au domicile du bénéficiaire autre que lui-même ou son conjoint.

En aucun cas le personnel ne peut utiliser une carte bancaire ou des chèques, disposer de procuration, emprunter ou accepter une somme en numéraire ou quelconque gratification, quoi que puisse être la volonté de la personne aidée. Il ne lui est également pas possible de conserver un montant en prévision d'une intervention prévue sur une date ultérieure.

Par ailleurs, certains gestes et soins ne relèvent pas des fonctions d'une aide à domicile ou auxiliaire de vie. L'intervenant n'est en effet en aucun cas autorisé à réaliser des actes médicaux tels que :

- réaliser une toilette prescrite médicalement
- poser des bas de contention
- réaliser un pilulier ou administrer des médicaments
- poser une sonde ou une attelle
- réaliser une manucurie ou une pédicurie
- réaliser un transfert de personne dépendante

ARTICLE 4 : LA RELATION ENTRE LE BÉNÉFICIAIRE ET L'AIDE À DOMICILE

Le bénéficiaire et l'intervenant s'engagent mutuellement à adopter une conduite dans le respect du code de l'action sociale et des familles. Conformément à l'article L. 311-4, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial conduira à une rupture de contrat, avec effet immédiat. L'engagement de poursuites pénales pourra être décidé.

Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale de l'agent.

Le bénéficiaire et l'agent du CCAS s'engagent mutuellement à respecter le principe de laïcité. Pour l'agent, cela se traduit par une neutralité absolue, incluant l'interdiction de porter des

signes religieux ostentatoires durant ses fonctions. De son côté, il s'engage à respecter cette neutralité. Cet engagement partagé assure un service public équitable et exclut toute forme de prosélytisme ou de discrimination.

ARTICLE 5 : ORGANISATION ET SUIVI DES INTERVENTIONS

5.1 : Le planning d'intervention

Les agents sociaux travaillent du lundi au vendredi et n'interviennent pas le week-end et les jours fériés. Les interventions peuvent avoir lieu sur une amplitude horaire de 8h30 à 18h.

Les jours, horaires et rythmes d'intervention sont définis avec le bénéficiaire lors de la mise en place du service, et peuvent évoluer en fonction de l'évolution des besoins.

Il est demandé au bénéficiaire de signaler au service administratif toute absence au minimum 48 heures avant ladite intervention, faute de quoi le service se verra contraint de facturer la prestation au tarif en vigueur sans prise en charge (sauf cas de force majeure type hospitalisation).

En cas d'absence de l'intervenante habituelle, le service met tout en œuvre pour proposer au bénéficiaire un remplacement.

Celui-ci ne s'effectuera pas obligatoirement aux mêmes horaires et aux mêmes jours, mais selon la disponibilité des agents remplaçants.

En cas de refus injustifié du bénéficiaire, le service n'est pas tenu de fournir une autre solution. Une priorité est accordée aux interventions chez les personnes au niveau de dépendance le plus avancé.

5.2 : La télégestion

L'agent doit pointer sa présence chez chaque bénéficiaire à l'arrivée et au terme de chaque intervention, en composant le **numéro vert 0805 407 407** sur le téléphone fixe du bénéficiaire et en saisissant le code personnel qui lui a été remis à son embauche.

Cet outil professionnel permet au service de faciliter le recensement des heures et la facturation. Il est également imposé par le département des Hauts-de-Seine pour le financement des prises en charge (allocation personnalisée à l'autonomie et aide-ménagère départementale).

En cas de dysfonctionnement de la télégestion, l'agent, au terme de chaque intervention, est tenu de remplir une feuille de présence et de la faire signer au bénéficiaire. Celle-ci précise les horaires et la durée de la prestation. Aucune contestation ne sera acceptée après signature.

5.3 : La facturation

Une facture détaillée est envoyée chaque mois au bénéficiaire. Celle-ci est payable au Trésor Public par chèque ou espèces.

5.4 : Le cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en place au domicile (sauf refus du bénéficiaire) afin de faciliter la coordination entre les différents intervenants et l'entourage du bénéficiaire.

5.5 : Les clefs du domicile

En cas de difficultés de déplacement, en accord avec le CCAS, la personne bénéficiaire ou son représentant peut remettre un jeu de clefs de son domicile au CCAS avec une attestation de dépôt.

Seuls les intervenants du CCAS auront accès à ces clefs dans le cadre de leurs missions. La restitution des clefs s'effectuera sur simple demande du bénéficiaire ou de son représentant contre une attestation de remise

5.6 : Le suivi individualisé

L'usager bénéficie d'un suivi individualisé et régulier tout au long de son accompagnement, afin d'adapter les interventions à ses besoins et attentes réels. À ce titre, une évaluation des besoins est réalisée au moins une fois par an à son domicile.

5.7 : La gestion des réclamations et des évènements indésirables

Pour toute réclamation, le bénéficiaire a la possibilité de contacter le service, par tout moyen à sa convenance. Le CCAS s'efforcera de traiter toute réclamation ou litige le plus rapidement possible et s'engage à apporter dans un délai de 8 jours une réponse à l'intéressé.

En cas de litige non résolu avec le service, et ce uniquement après une démarche de réclamation écrite auprès du service, le bénéficiaire ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

1/ Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant sur le livret d'accueil.

2/ Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle. La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation (CECMC) est accessible sur le site suivant :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-un-consommateur/quel-mediateur-saisir/mediateurs-references>

5.6 : Mesures d'urgence et d'alerte au domicile

En cas d'alerte (malaise soudain, chute, détection d'un danger immédiat, etc.), l'intervenant à domicile appliquera en priorité les gestes de premier secours, dans la limite des gestes que sa formation lui permet d'effectuer, et contactera immédiatement les services d'urgence. Dans un second temps, il informera la responsable du service de l'incident.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU SERVICE

6.1 : Le secret professionnel

Les agents sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, les informations ou les documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

6.2 Continuité de service et réponse aux besoins de soins

Le CCAS a signé une convention avec Famille Services afin de garantir une continuité de service dans la prise en charge des besoins des bénéficiaires pour les interventions le soir et le week-end.

D'autre part, en application du décret sur la réforme du service autonomie à domicile, le CCAS met en relation le bénéficiaire avec des professionnels de santé dispensant des soins infirmiers, dans le respect de ses choix. Il organise un rendez-vous avec la structure pour assurer une coordination fluide entre l'accompagnement à domicile et le suivi médical. Pour faciliter l'accès à ces soins, un accompagnement véhiculé peut être proposé par le CCAS, sous réserve de disponibilité du service, uniquement dans le périmètre de la commune de Fontenay-aux-Roses et les communes limitrophes, sauf en cas d'urgence et d'admission ou sortie d'hôpital.

6.3 : Assurance

L'assurance en responsabilité civile souscrite par le Centre Communal d'Action Sociale couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.

6.4 : Protection des données personnelles

Le Règlement Général sur la Protection des Données est le cadre juridique de l'Union européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018. Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : Centre Communal d'Action Sociale de Fontenay-aux-Roses, 10 rue Jean Jaurès, 92260 Fontenay-aux-Roses. Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE CCAS DE FONTENAY-AUX-ROSES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : PRÉAMBULE

ARTICLE 2 : INSCRIPTION

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS MUTUELS

ARTICLE 4 : TARIFS ET FACTURATION

ARTICLE 5 : LIVRAISON DES REPAS

ARTICLE 6 : LES REGLES D'HYGIENE

ARTICLE 7 : COMPOSITION DES MENUS

ARTICLE 8 : GESTION DES CLEFS

ARTICLE 9 : LA GESTION DES RECLAMATIONS ET DES EVENEMENTS INDESIRABLES

Article 1 : Préambule

Le service de portage de repas à domicile du CCAS de Fontenay-aux-Roses met à la disposition des personnes âgées et/ou handicapées, un service de livraison de repas à domicile destiné à favoriser le maintien à domicile des bénéficiaires.

Ce service permet de venir ponctuellement en aide à toute personne qui se trouve momentanément dans l'incapacité de se confectionner ses repas (retour à domicile après hospitalisation, obligation de rester alité après une opération).

Il permet également d'améliorer la vie quotidienne des personnes en leur proposant des repas équilibrés et variés compte tenu des besoins nutritionnels de chacun.

Le Centre Communal d'Action Sociale a confié à la cuisine centrale municipale de Fontenay-aux-Roses la confection des repas. La livraison de ceux-ci est assurée par deux agents sociaux du CCAS.

Article 2 : Inscription

L'inscription à ce service se fait auprès du CCAS de Fontenay-aux-Roses situé 10 rue Jean Jaurès à Fontenay-aux-Roses ou par téléphone au 01 41 13 20 82.

Seules les personnes retraitées ou en situation de handicap, de plus de 60 ans et habitant sur le territoire de la commune de Fontenay-aux-Roses peuvent bénéficier de ce service.

Pour finaliser le dossier d'inscription, il vous sera demandé de fournir les pièces suivantes :

- L'avis d'imposition ou de non-imposition N-1

Lors du premier rendez-vous, sera proposé un devis gratuit fixant le coût total des prestations envisagées, accompagné du livret d'accueil et du présent règlement de fonctionnement.

Après signature du devis et avant la première intervention, un contrat de prestation est remis au bénéficiaire et doit être signé par celui-ci.

Il est possible de bénéficier de repas pour chaque jour de la semaine ou seulement certains jours. Le premier repas est livré 48 heures après l'inscription, sans choix de menus possible avant le 8^{ème} jour.

Article 3 : Engagements mutuels

Le personnel du CCAS est tenu au secret professionnel.

Le bénéficiaire et le livreur s'engagent mutuellement à adopter une conduite dans le respect du code de l'action sociale et des familles. Conformément à l'article L. 311-4, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Le bénéficiaire et l'agent du CCAS s'engagent mutuellement à respecter le principe de laïcité. Pour l'agent, cela se traduit par une neutralité absolue, incluant l'interdiction de porter des signes religieux ostentatoires durant ses fonctions. De son côté, le bénéficiaire s'engage à respecter cette neutralité. Cet engagement partagé assure un service public équitable et exclut toute forme de prosélytisme ou de discrimination.

Le personnel qui livre les repas est salarié du Centre Communal d'Action Sociale.

Il ne peut recevoir de votre part :

- ni délégation, ni pouvoir, ni mandat,
- ni espèces, ni cadeaux,
- ni donation, ni legs,
- ni dépôt de chèques, de fonds

Article 4 : Tarifs et facturation

Le prix du repas est fixé par délibération du conseil d'administration du CCAS et revalorisé annuellement en fonction de l'inflation. Le tarif appliqué est calculé en fonction des ressources du demandeur d'après l'avis d'imposition de l'année N-1. Ce tarif peut être revu annuellement en fonction de l'évolution de la situation du bénéficiaire.

Une facture correspondant au nombre de portages et de repas consommés est envoyée mensuellement, à terme échu.

Le règlement des repas s'effectue au cours du mois suivant, par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de « CCAS - Repas à domicile », ou en numéraire remis au CCAS, 10 rue Jean Jaurès - 92260 Fontenay-aux-Roses ou par virement bancaire sur le compte de la Régie du portage de repas.

Article 5 : Livraison des repas

Les repas sont livrés entre 8h30 et 12h00, du lundi au vendredi. Cependant, l'heure de distribution reste tributaire de la circulation routière et du nombre de repas à distribuer. Toute modification du rythme de livraison doit faire l'objet d'une confirmation par téléphone de la part du bénéficiaire, auprès du CCAS.

Les annulations ou modifications de la livraison des repas doivent être transmises au CCAS le mercredi au plus tard pour la semaine suivante, afin de permettre une planification correcte

de la confection des repas en cuisine. Passé ce délai, le repas est facturé sauf en cas d'hospitalisation (sur présentation d'un bulletin d'hospitalisation) ou de force majeure.

Compte tenu de la réglementation en vigueur concernant la liaison froide, les agents ont l'interdiction de laisser les repas sur le pas de la porte ou de les remettre à un tiers (voisin, gardien, famille...). Le bénéficiaire doit obligatoirement être présent au domicile au moment de la livraison et autoriser l'accès de son réfrigérateur au livreur.

En cas d'absence injustifiée du bénéficiaire au terme de la plage horaire de livraison, le repas sera retourné à la cuisine centrale et facturé.

Les livraisons faites dans la résidence Arpavie (10 rue Georges Bailly) ne peuvent pas être déposées à l'accueil. Les repas sont livrés individuellement dans chaque appartement.

Article 6 : Les règles d'hygiène

S'agissant de repas confectionnés en liaison froide, il est impératif qu'ils soient maintenus à une température comprise entre 0 et 3°. Une mise au froid doit être effectuée immédiatement à l'arrivée chez vous, si le plat n'est pas réchauffé et consommé tout de suite.

Les dates limites de consommation sont mentionnées sur chacune des barquettes. Elles sont à **respecter obligatoirement**. Le livreur peut vous aider dans la gestion de ces dates. Il est chargé de vérifier la destruction des barquettes périmées.

Un plat réchauffé et non consommé dans sa totalité ne peut être conservé. Il doit être jeté impérativement.

En cas de consommation des repas en dehors de ces conditions, le CCAS décline toute responsabilité.

Article 7 : Composition des menus

Les menus proposés pour chaque jour du mois comprennent* :

- Un hors-d'œuvre ou potage, froid ou à réchauffer
- Un plat protidique : viande, poisson...
- Un accompagnement : légumes et/ou féculents
- Un fromage ou un produit lacté
- Un dessert ou un fruit
- Un morceau de pain

**La composition des menus peut varier selon le régime alimentaire choisi.*

Un menu à thème sera proposé lors d'évènements tels que Noël, le jour de l'An, Pâques, nouvel an chinois...

Article 8 : Gestion des clefs

Dans certaines circonstances, le bénéficiaire peut confier au service du CCAS un jeu de clés ou badges, afin de permettre à l'agent ayant en charge le portage des repas de déposer le plateau repas dans le réfrigérateur. À ce titre, il sera demandé une décharge au bénéficiaire ou à son représentant datée et signée.

Les clés ou badges seront gardés anonymement dans un coffre au CCAS puis pris et redéposés quotidiennement après chaque tournée.

Article 9 : La gestion des réclamations et des évènements indésirables

Pour toute réclamation, le bénéficiaire a la possibilité de contacter le service soit par tous moyens à sa convenance. Le CCAS s'engage à traiter toute réclamation ou litige le plus rapidement possible et s'engage à apporter dans un délai de 8 jours une réponse à l'intéressé.

En cas de litige non résolu avec le service, et ce, uniquement après une démarche de réclamation écrite auprès du service, le bénéficiaire ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

1/ Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant sur le livret d'accueil.

2/ Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle. La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECMC) est accessible sur le site www.economie.gouv.fr/médiation-conso/liste-des-mediateurs-references