

Règlement de fonctionnement

Sommaire

Préambule.....	2
Article 1 – Votre prise en charge et son évolution.....	2
L’admission dans le service.....	2
Le suivi individualisé.....	2
Les modalités d’intervention du service.....	3
Les badgeages via smartphone sur le QR Code.....	4
Les modalités en cas d’absence.....	4
La démarche qualité.....	4
Les mesures exceptionnelles.....	5
Le règlement des prestations.....	5
Article 2 – Le contenu de l’intervention.....	6
Les prestations pour les actes de la vie quotidienne.....	6
Les prestations pour les activités ordinaires de la vie quotidienne.....	6
Les prestations pour les activités de la vie sociale et relationnelle.....	8
Ce que l’aide à domicile doit faire.....	8
Ce que l’aide à domicile ne doit pas faire.....	8
Article 3 – Les règles d’hygiène, de sécurité et de confort.....	9
L’aide à domicile ne doit pas.....	9
La tenue de travail.....	10
Le droit de retrait.....	10
Article 4 – Les relations avec le personnel.....	10
Article 5 – L’expression du bénéficiaire.....	10
Les formes de participation.....	11
En cas de litige.....	11
La personne de confiance.....	11
L’exercice des droits.....	11
Article 6 – La responsabilité.....	11
La responsabilité civile.....	11
L’incident matériel.....	12
Article 7 – Les conditions de résiliation.....	12
La résiliation à l’initiative du bénéficiaire.....	12
La résiliation à l’initiative du service.....	12
Article 8 – Le règlement général sur la protection des données (RGPD).....	12
Article 9 – Les contacts utiles.....	13
Coordonnées du Service Autonomie à Domicile du CIAS du Pays de Martigues.....	13

Préambule

En vertu de l'article L. 311-7 du Code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003- 1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement de fonctionnement a pour objectif de présenter et définir les modalités d'accompagnement des personnes accueillies au travers leurs droits et obligations. Il présente également les grands principes de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile du Centre Communal d'Action Sociale du pays de Martigues. Celui-ci est adossé au livret d'accueil usager remis à chaque nouveau bénéficiaire accompagné.

Les dispositions présentées, qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge, sont mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (présente dans le livret d'accueil) et de ses annexes.

Article 1 – Votre prise en charge et son évolution

L'admission dans le service

L'admission du bénéficiaire est subordonnée :

- A la constitution d'un dossier de prise en charge auprès de sa caisse de retraite, de sa mutuelle, du Conseil Départemental (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ou de tout autre organisme de financement, et à l'obtention de la prise en charge financière correspondante. Si la prise en charge est refusée, le SAD ne peut continuer son intervention auprès du bénéficiaire concerné,
- A la signature de la convention dont les modalités pourront être modifiées en cours de prise en charge,
- A l'acceptation du présent règlement de fonctionnement,
- A l'acceptation de la mise à jour des ressources annuelles.

Votre admission ne sera effective qu'après la signature de la convention (votre participation, à défaut, celle de votre famille ou de votre représentant légal est requise lors de ce rdv) et après le retour des documents demandés.

Le suivi individualisé

Un plan d'aide individualisé est mis en place par le service en accord avec le bénéficiaire (et/ou sa famille) et l'ensemble des intervenants médico-sociaux, en tenant compte des besoins de la personne et du plan d'aide éventuellement préconisé par les organismes financeurs. Ainsi, la personne accompagnée bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de la prise en charge. Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations par le référent de secteur et mis en place avec la personne, la famille, le personnel du service et les partenaires le cas échéant (infirmiers, médecin traitant...).

Une visite préalable au démarrage des prestations est réalisée par le référent de secteur afin de définir de manière conjointe les modalités et objectifs d'intervention du service. La convention, le projet personnalisé et la fiche de mission sont remplis et signés bilatéralement. Le livret d'accueil

est remis à l'usager avec la charte des droits et obligations de la personne accueillie et ce règlement de fonctionnement du service.

L'évaluation initiale permet également au référent de secteur de s'assurer d'un état correct du logement permettant des interventions en sécurité pour les agents.

La convention sera réactualisée si nécessaire à chaque visite de réévaluation annuelle effectuée par le référent de secteur. Tout changement significatif dans la nature des prestations fait également l'objet d'un avenant à la convention.

Pour tout ce suivi, vous vous référerez ainsi au référent de secteur dont vous dépendez et qui assure la prise en charge de l'évaluation initiale au suivi des prestations et d'éventuelles remontées.

Les modalités d'intervention du service

L'accès au logement

Le bénéficiaire doit être présent tout au long de l'intervention des personnels et son logement doit être accessible. Les codes d'accès des résidences doivent être fournis au service. Les clés ne sont acceptées que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions. La mise en place de boîtier à clés est ainsi privilégiée. Si remise de clés il y a, celle-ci se fait sous la responsabilité du bénéficiaire suite à la signature d'une attestation de remise de clés. Les clés et/ou badges fournis mis sous anonymat par le service selon une procédure interne. Ils sont restitués en fin de prise en charge contre signature de l'attestation de restitution. Le service ne peut être tenu responsable des conséquences financières ou autres en cas de perte.

Si le bénéficiaire dispose d'une place de parking privative, il devra autoriser l'aide à domicile à s'y garer.

Les modalités des interventions

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont inscrits dans la convention selon les besoins du bénéficiaire, son degré d'autonomie, l'évaluation faite par un référent social et selon les disponibilités du service au moment de la mise en place des prestations.

Le planning est fourni mensuellement par mail ou courrier au bénéficiaire et/ou son entourage.

Le service s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la signature de la convention. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, un remplacement sera proposé au bénéficiaire notamment pour les personnes les plus dépendantes. Le bénéficiaire peut refuser le remplacement. En cas d'impossibilité de remplacement le service s'engage à prévenir le bénéficiaire au plus tôt.

L'accueil de stagiaires

Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné d'un(e) stagiaire. Dans la mesure du possible, l'intervenant tuteur prévient ses bénéficiaires qu'il viendra accompagné d'un(e) stagiaire.

La discrimination

Toute forme de discrimination ou de violence (physique, verbale, racisme...) du bénéficiaire à l'encontre d'un agent du service donnera suite à une suspension des interventions.

Les badgeages via smartphone sur le QR Code

Le service s'assure du respect des plannings fournis aux intervenants via les badgeages que réalisent les aides à domicile avec leur smartphone professionnel sur un QCR CODE généralement placé à côté de la porte d'entrée. L'agent doit badger sur ce QR CODE lors de son arrivée et de son départ du domicile de l'utilisateur. Ces pointages permettent de facturer le bénéficiaire et de rendre compte des heures effectuées pour les organismes financeurs.

Les agents doivent s'assurer d'avoir leur téléphone suffisamment chargé avant chaque début de journée de travail, ainsi que d'installer régulièrement les mises à jour proposées par le logiciel Domatel afin que le smartphone puisse fonctionner de la manière la plus efficiente possible.

Les modalités en cas d'absence

L'absence de l'utilisateur

En cas d'absence occasionnelle ou prolongée, il est demandé au bénéficiaire ou à son entourage de prévenir le service au minimum 48h à l'avance.

La diminution du temps d'intervention

Il est de même demandé au bénéficiaire de prévenir le service pour toute prestation qui doit être écourtée. A partir de 3 prestations écourtées, 1h supplémentaire de prestation complète sera facturée à l'utilisateur au tarif de la prise en charge du barème CIAS duquel le bénéficiaire dépend.

La porte close

En cas de porte close, et en l'absence de réponse de la part de l'utilisateur ou des référents, le service se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier dont le coût éventuel d'intervention est à la charge du bénéficiaire concerné.

Le retour à domicile

Le service doit être régulièrement tenu informé de la situation et prévenu le plus tôt possible de la date approximative de retour à domicile. Le service se tient à la disposition de la famille et des services médico-sociaux pour assurer des conditions optimales de retour à domicile.

En cas de suspension prolongée des interventions, la reprise des prestations selon les modalités initiales définies dans la convention ne sera pas systématique. Un délai de reprise pourra être appliqué en fonction des disponibilités des agents et il n'est pas garanti à l'utilisateur qu'il retrouve l'(les) agent(s) qu'il avait avant la suspension.

La démarche qualité

Les services d'aide à domicile sont soumis au respect d'un cahier des charges national régissant le fonctionnement du service et la qualité de ses prestations. Ainsi, différentes actions sont mises en place afin de garantir une démarche qualité continue :

- Existence de fiches de remontées d'informations à disposition et fournies aux agents afin de leur permettre de faire remonter toute problématique rencontrée au domicile des bénéficiaires (problème de matériel, conflit, aides insuffisantes pour la personne...). Celles-ci sont traitées par le service et tracées dans le logiciel métier,
- Possibilité pour les bénéficiaires de faire état au service de tout mécontentement ou doléance par mail, téléphone ou visite au service. Les mécontentements sont tracés dans le logiciel métier et des réponses sont apportées selon les procédures du service s'y référant,
- Mise en place de différentes visites à domicile tout au long de l'accompagnement (évaluations initiales, réévaluations annuelles, visites à la demande des bénéficiaires ou à l'initiative du service),
- Évaluation de la qualité de service rendu par des contrôles qualité des prestations permettant d'évaluer le travail des agents à domicile et d'envisager des pistes d'amélioration des pratiques.

Toutes les remontées participent à l'amélioration de la qualité du service rendu par le SAD. Elles permettent l'évolution des pratiques et des procédures du service ou bien sont traitées de manière isolée et participent à l'amélioration du travail individuel des agents.

Les mesures exceptionnelles

En cas de maltraitance et/ou de violences constatées sur le bénéficiaire, son entourage ou sur les agents du SAD, le service pourra signaler la situation aux autorités compétentes en fonction de la nature des faits.

En cas d'urgence vitale, le service peut être amené à contacter les services de secours. L'entourage proche (s'il existe) et alors contacté et prévenu.

Le règlement des prestations

Une facture mensuelle est envoyée, par mail ou courrier, à l'utilisateur ou à son représentant légal qui se doit de l'acquitter.

Le mode de règlement privilégié demandé aux bénéficiaires du service est le paiement par prélèvement automatique. Pour cela, le RIB du bénéficiaire est demandé et récolté lors de la visite d'évaluation initiale et un mandat de prélèvement est signé. Il est demandé que ce soit le RIB d'un compte courant et non d'un compte d'épargne.

Les prélèvements ont lieu le 10 du mois M+2 suivant le mois de prestation (exemple : le 10 novembre pour les prestations du mois de septembre).

Le paiement par virement bancaire, en ligne, en espèces ou par chèque est autrement possible

Pour les règlements en espèces ou par chèque, ils doivent être réalisés à réception des factures et doivent être envoyés à l'ordre du Trésor Public ou déposés au bureau du régisseur du CIAS à l'hôtel de ville, 1er étage bureau 1027.

En cas de litige sur un prélèvement, le bénéficiaire peut en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'Etablissement teneur de son compte. Le différent se règle alors directement avec le créancier

En cas d'impayés, le régisseur prend contact avec le bénéficiaire concerné et les situations sont régularisées directement au cas par cas. Cependant, au bout de 5 impayés le service sera suspendu.

Article 2 – Le contenu de l'intervention

Les aides à domicile sont des auxiliaires de vie diplômées qui interviennent donc dans le cadre d'un accompagnement à la personne afin de l'aider à maintenir ses capacités et son autonomie. Ce sont des professionnelles formées, évaluées et accompagnées par un encadrement qui veille au respect de leurs missions et de leur considération.

L'aide à domicile, pour améliorer la prise en charge de la personne aidée, peut s'appuyer sur les différentes prestations offertes par le service et par le CIAS (portage de repas, téléassistance, visite à domicile, appel à un travailleur social, Pôle Infos seniors...).

Les prestations pour les actes de la vie quotidienne

- Stimulation des activités intellectuelles, sensorielles et motrices par les activités de vie quotidienne,
- Aide à la mobilisation, aux déplacements et à l'installation de la personne c'est-à-dire aide aux transferts, au lever et au coucher lorsque la personne aidée peut encore se mouvoir,
- Aide à l'habillage et au déshabillage,
- Aide seule à la toilette et à l'habillage lorsque celle-ci est assimilée à un acte de la vie quotidienne et n'a pas fait l'objet de prescription médicale,
- Aide à la personne dépendante (par exemple confinée dans un lit ou dans un fauteuil) à la toilette et dans les actes de la vie courante, avec une infirmière ou une aide-soignante, selon l'évaluation de la situation par une infirmière,
- Aide, lorsque ces actes peuvent être assimilés à des actes de la vie quotidienne et non à des actes de soins
 - A l'alimentation,
 - à la prise de médicaments, uniquement si ceux-ci sont préparés par un personnel infirmier dans un pilulier,
 - aux fonctions d'élimination.

Vigilance : Le change quotidien n'est pas réalisé par les aides à domicile. Il n'est effectué que de manière exceptionnelle suite à d'éventuels « accidents ». Celui-ci est à la charge des personnels de soins infirmiers.

Les prestations pour les activités ordinaires de la vie quotidienne

- Aide à la réalisation ou réalisation de l'entretien courant du linge et des vêtements :
 - Le linge peut être entretenu au domicile de l'usager si celui-ci dispose d'une machine à laver ou porter à la blanchisserie municipale (participation financière) ou à une laverie indépendante à la demande l'usager. A défaut le petit linge pourra être occasionnellement lavé à la main.,

- Repassage, raccommodage, petits travaux de couture (ourlets...).
- Aide à la réalisation ou réalisation de l'entretien du logement et du nettoyage des surfaces et matériels :
 - Entretien, nettoyage du logement, de ses accès, de la terrasse, du balcon, des communs, des vitres et des portes (sauf lessivage ou décapage). Concernant les communs, l'entretien sera effectué si la personne aidée le faisait auparavant par roulement avec les autres locataires ou copropriétaires et qu'elle n'est plus en capacité de la faire.,
 - La salle-de-bain, toilettes et cuisine doivent être nettoyées lors de chaque intervention hebdomadaire ou quotidiennement si le bénéficiaire dispose de plusieurs passages par jour,
 - Vaisselle,
 - Literie : les draps seront changés au minimum 2 fois par mois et le matelas tourné deux fois par an,
 - Nettoyage des appareils électroménagers intérieurs et extérieurs (réfrigérateur, four, micro-ondes...).

Le service s'assure lors de la visite d'évaluation initiale que l'utilisateur mettra à disposition des aides à domicile un minimum de produits ménagers et de matériel. Si ce n'est pas le cas, l'achat de matériel supplémentaire pourra lui être demandé :

- Désinfectant, dégraissant et détergent,
- Serpillières (de préférence un balai espagnol), balai, deux éponges (de préférence de couleur différente : toilette et cuisine), chiffons et frottoirs,
- Escabeau conforme, appareils électriques conformes...

Concernant le lavage et le rinçage des serpillières, les aides à domicile doivent observer la règle suivante :

- Rincer la serpillière dans le seau en réservant l'évier à un strict usage alimentaire,
- Jeter les eaux sales dans les toilettes.

Vigilance : L'aide à l'entretien du lieu de vie fait partie intégrante des missions des agents et doit se concentrer exclusivement sur les pièces utilisées par le bénéficiaire (cuisine, salon/salle à manger, chambre, salle de bain, wc). Les pièces, vaisselle, linge... qui seraient utilisées par d'autres membres de la famille n'entrent pas dans les tâches des aides à domicile.

- Aide à la réalisation ou réalisation des repas équilibrés et/ou conformes aux éventuels régimes prescrits, participation à l'élaboration des menus. Vérifier l'absence de produits périmés et le bon conditionnement des aliments dans le réfrigérateur.,
- Aide à la réalisation ou réalisation des achats courants et nécessaires peu élevés. Les marchandises remises devront être impérativement accompagnées du ticket de caisse et de la monnaie. Une attestation d'utilisation des moyens de paiement par l'aide à domicile est alors signée et un carnet de suivi des paiements rempli et signé par l'utilisateur si les achats sont réalisés en son absence. Les courses sont accomplies pendant les heures de travail et au plus près du domicile du bénéficiaire.

Les prestations pour les activités de la vie sociale et relationnelle

- Accompagnement de la personne dans les activités de loisirs et de la vie sociale,
- Participation au développement et/ou au rétablissement et/ou au maintien de l'équilibre psychologique,
- Stimulation des relations sociales.,
- L'aide à domicile est le lien entre l'usager et l'environnement extérieur, elle apporte une écoute et un dialogue professionnel et un soutien sur le plan moral,
- Intervention en coordination avec les autres intervenants au domicile avec l'utilisation d'un cahier de liaison,
- Aide et accompagnement à la demande de la personne âgée dans toutes les démarches administratives utiles (conseils ou aides pour remplir certains imprimés, informations diverses à recueillir ou à donner auprès des services, administrations ou organismes concernés). Sur tout document administratif, l'aide à domicile ne remplira pas les parties afférentes à la déclaration des ressources de la personne aidée.

Ce que l'aide à domicile doit faire

- Se présenter dans une tenue correcte,
- Témoigner politesse, bienveillance et compréhension dans le respect et la dignité de la personne accompagnée,
- Faire preuve de la plus grande discrétion envers l'usager ou son entourage et ne pas lui faire part des problèmes personnels ou de faits liés au fonctionnement du service (secret professionnel et discrétion professionnelle),
- L'aide à domicile adopte une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion à tout moment de l'intervention,
- Observer la plus stricte neutralité religieuse, politique ou syndicale,
- Le travail de l'aide à domicile s'inscrit dans un travail d'équipe, chacun respectant le travail de l'autre,
- Prévenir en cas d'urgence les pompiers, la famille, le médecin traitant et en avertir le service si l'état de la personne accompagnée le nécessite.

Ce que l'aide à domicile ne doit pas faire

- Communiquer ses coordonnées personnelles (numéro de téléphone, adresse),
- Rendre service ou effectuer des travaux pour toute autre personne que le bénéficiaire lui-même,
- Effectuer à son domicile personnel des travaux supplémentaires qu'ils soient ou non rémunérés pour un usager,
- Amener ses enfants ou toute autre personne étrangère au service au domicile des bénéficiaires,

- Accepter pourboires, gratifications, prêts ou dons en nature et en espèce,
- Avoir en dépôt des valeurs (carte de retrait, carte de paiement, chéquier, espèces ...), objets, bijoux ou clefs de l'appartement de l'usager. Dans des cas particuliers dûment autorisés par le service, les clefs du domicile pourront être confiées à l'agent après signature d'une attestation. Les clefs seront rendues au service lorsque l'agent sera en congés, en arrêt maladie ou lorsque le bénéficiaire est hospitalisé pour une longue durée,
- Effectuer des retraits, se faire donner procuration ou avoir pouvoir pour toutes opérations sur livrets d'épargne, comptes bancaires ou postaux et tous autres comptes,
- Acheter des biens ou objets appartenant aux usagers,
- Effectuer des vacations au domicile de l'usager en son absence,
- Effectuer des courses en dehors des communes de Martigues et Port-de-Bouc,
- Passer ou recevoir des communications téléphoniques personnelles au domicile d'un usager.

L'ensemble des interdictions énumérées ci-dessus s'appliquent à l'aide à domicile et à son entourage familial ou amical.

Article 3 – Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

L'employeur respecte les conditions de Prévention Hygiène et Sécurité inscrites dans le cadre du code du travail.

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

L'aide à domicile dans son rôle de prévention Hygiène et Sécurité doit signaler au service toute situation à risque qui sera ensuite évaluée en collaboration avec l'agent de prévention du service et le référent prévention du CIAS.

L'aide à domicile ne doit pas

- Mélanger des produits ménagers. Ceux-ci devront être rangés dans un lieu unique et une lecture minutieuse des consignes d'utilisation devra être effectuée au préalable. Les produits ménagers peuvent être dilués dans de l'eau froide,
- Nettoyer des locaux tels que caves, greniers, jardins ou garages.,
- Décaper portes et parquets, lessiver les plafonds ou les murs d'un logement,
- Utiliser des appareils électriques non-conformes (exemple : si fil dénudé, déclenchement du disjoncteur),
- Faire des vitres extérieures s'il y a un risque de chute de hauteur,
- Pour tout travail en hauteur (nettoyage de vitres, lustres, dessus d'armoire...) utiliser un escabeau non-conforme. De plus, l'escabeau devra être positionné sur un sol plat et dégagé. Il est conseillé de ne pas dépasser la troisième marche. Dans tous les cas, le travail à partir du sol sera privilégié,
- Effectuer des soins, pansements, piqûres à la place d'un auxiliaire médical habilité,

- Transporter ou installer au domicile de l'utilisateur des objets lourds ou dangereux tels que bouteilles de gaz butane ou propane,
- Laver les animaux domestiques appartenant à la personne aidée. Il est autorisé d'amener les animaux non soumis à déclaration en promenade dans le cas où la personne aidée est isolée et n'est plus en capacité de le faire (après accord du service). Les animaux doivent être tenus éloignés ou attachés lors des interventions. L'entretien des gamelles, litières est à la charge de l'aide à domicile sur l'appréciation du service si la personne aidée est en incapacité physique de le faire.

La tenue de travail

Le port de la tenue de travail est obligatoire :

- Blouse,
- Une paire de chaussures de travail,
- Gants de ménage et/ou gants vinyle jetables.

L'aide à domicile doit se présenter cheveux attachés, bijoux enlevés et en tenue adaptée à l'emploi.

Le droit de retrait

Ce droit statutaire, spécifié dans le règlement intérieur Hygiène et Sécurité, autorise un agent à arrêter son travail s'il est face à un danger grave et imminent.

Lorsque le « droit de retrait » est exercé, le supérieur hiérarchique doit en être immédiatement informé. En cas de désaccord sur la réalité du danger, les faits doivent être signalés sur le registre spécial prévu à cet effet. Une enquête est alors menée par l'Autorité Territoriale et un membre du CHSCT.

Si la réalité du danger est établie, des mesures doivent être appliquées pour le faire disparaître.

Article 4 – Les relations avec le personnel

Le personnel du service est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par la Direction, dans le cadre de l'article 1 du présent règlement

Le personnel du service est aussi à la disposition de la personne aidée et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations. En retour, les usagers sont tenus de respecter le personnel mis à leur service. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de la convention voire à des poursuites pénales.

Article 5 – L'expression du bénéficiaire

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la personne bénéficiaire, votre expression sera assurée par différents moyens.

Les formes de participation

- Des enquêtes de satisfaction sous forme de questionnaire sont menées chaque année afin d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers des différentes prestations proposées par le service. Vos réponses sont importantes car elles permettent d'améliorer la qualité du service,
- Les réclamations exprimées par les bénéficiaires sont tracées dans notre logiciel métier et une réponse est apportée selon une procédure interne.

En cas de litige

En cas de litige avec le service, vous ou votre représentant légal pouvez suivre la procédure suivante :

- Faire un recours écrit auprès du président du C.I.A.S. Ce courrier déclenchera une enquête à domicile où sera envisagée la solution la plus adéquate,
- Faire appel à une personne qualifiée que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général et figurant en annexe du présent règlement de fonctionnement. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

La personne de confiance

Le service demande à chaque bénéficiaire de désigner une personne de confiance (formulaire de désignation à signer) parmi son entourage familial ou amical.

Cette personne ressource sera contactée de manière privilégiée dans le suivi du dossier du bénéficiaire et pourra être sollicité dans le cas de difficultés ou de décisions à prendre.

La personne de confiance ne se substitue au représentant légal désigné par décision de justice.

L'exercice des droits

Nous nous référons sur ce point-là à la charte des droits et libertés de la personne accueillie qui est délivrée avec les autres outils règlementaires

Article 6 – La responsabilité

La responsabilité civile

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel du service sont définies par le droit commun.

La responsabilité civile est en principe incluse dans votre assurance habitation.

La responsabilité du service est également susceptible d'être engagée. Le CIAS a souscrit une responsabilité civile (n° RC 143 923 530 1) auprès d'une société d'assurance afin de couvrir:

- La responsabilité générale,
- La responsabilité civile d'exploitation de tous les services,
- La responsabilité professionnelle de ses agents.

L'incident matériel

Il est nécessaire de prévenir le service de toute dégradation causée par le personnel à votre domicile. Lors d'un incident matériel chez un usager, l'agent et l'usager doivent chacun faire parvenir rapidement un courrier explicatif de l'incident matériel adressé au Président du C.I.A.S. (même si l'incident a été préalablement communiqué par téléphone). Dans la mesure où la responsabilité du service est engagée, le C.I.A.S transmettra un dossier à sa compagnie d'assurance

Article 7 – Les conditions de résiliation

La résiliation à l'initiative du bénéficiaire

Le bénéficiaire peut mettre fin, à sa demande, à la convention qui le lie au service à tout moment par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception à destination du service. Les prestations prendront alors fin au terme du mois en cours.

Dans le cas de la réception d'une notification de fin de prise en charge, la convention peut être interrompu ou modifié sans délai de prévenance.

La résiliation à l'initiative du service

La vocation du service est d'accompagner la personne bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens. En cas de manquement du bénéficiaire aux dispositions du règlement de fonctionnement et/ou à la présente convention, le service s'entretient en premier lieu avec le bénéficiaire. Un courrier de mise en demeure lui sera aussi signifié. Si au bout d'un mois la situation reste inchangée, le CIAS pourra mettre fin à la convention (si ce dernier est le prescripteur de la prise en charge). Le bénéficiaire sera alors informé de la résiliation de la convention par écrit avec application dans un délai de 30 jours.

En cas d'évènements graves portant atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique du personnel du SAD, la résiliation pourra être effective sans délai.

Article 8 – Le règlement général sur la protection des données (RGPD)

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement par le CIAS dont la finalité est le service de l'aide à domicile. Les destinataires des données sont le CIAS pour son ensemble. La durée de conservation des données est de 10 ans.

Conformément aux articles 15 et suivants du RGPD, vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Toutefois, la responsable du traitement des données peut s'y opposer lorsque la demande est manifestement abusive notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.

Vous pouvez exercer ces droits en adressant un mail à notre [déléguée à la protection des données](#), ou un courrier à en justifiant de votre identité. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (CNIL).

Article 9 – Les contacts utiles

- Pôle Infos Seniors : information, orientation, évaluation pour les personnes âgées de plus de 60 ans et leurs aidants : 04 42 41 18 47,
- Espace Santé Autonomie : 04 86 64 19 91,
- ALMA 13 - Allô maltraitance des adultes vulnérables, âgés ou handicapés : 04 91 08 50 94.

Coordonnées du Service Autonomie à Domicile du CIAS du Pays de Martigues

Structure d'accueil : Service Autonomie à Domicile du CIAS du Pays de Martigues **Lieu** : Hôtel de Ville **Adresse** : Avenue Louis Sammut -13500 Martigues **Téléphone** : 04 42 44 36 16 **Courriel** : maintien@cias.paysdemartigues.fr **Numéro SIRET** : 200 038 107 000 21