REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Table des matières

Article 1. Les modalités d'admission au sein du service. 5

1.1. Les conditions préalables à l'admission. 5

1.2. La demande de prise en charge 6

1.3 L'évaluation des besoins 7

1.4. Individualisation et contractualisation de l'accompagnement 8

1.5. Référent(e) professionnel(le) – Responsable de secteur 9

Article 2. Les modalités d'intervention du service 9

2.1. Le déroulement de l'intervention 9

2.2. Le cadre d'intervention 11

2.3. Les limites de l'intervention 13

2.4. Gestion des intervenants à domicile 14

2.5. Les règles relatives aux transports et déplacements 14

2.6. Gestion financière 15

2.7. Gestion des clés et des badges d'accès 16

2.8. Les règles d'hygiène et de confort 16

2.9. La prévention des risques de maltraitance 17

2.10. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle 17

2.11. La sécurité des personnes et des biens 18

Article 3. Les droits et les devoirs réciproques 21

3.1. Les engagements du service : la garantie des droits des personnes accompagnées 21

3.2. Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage 24

Article 4. Les modalités de suspension 27

4.1. La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée 27

4.2. La suspension des prestations à l'initiative du service 28

Article 5. Conditions de rétablissement des prestations après interruption 28

Article 6. Les modalités d'expression des personne accompagnées 29

6.1. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction 29

6.2. Les contestations ou réclamations 29

Article 7. Conditions d'intervention de l'association L'ASAD 30

Article 8. Assurances et responsabilité 31

8.1 Transport des personnes 31

8.2 Responsabilité civile et pénale 31

Article 9. Sanctions en cas de non-respect du règlement de fonctionnement 31
Article 10. Vie associative 32
Annexe 33

Identification générale

Nom complet du service : Association de Soutien et d'Assistance à Domicile (ASAD)

Statut juridique : association loi 1901

Date de création : 1989

Adresse du siège : 29 Av. Georges Messier, 64400 Bidos

SIRET : 353 958 762 00026

Coordonnées de l'ASAD

- 05 59 39 91 09
- https://www.asad-oloron.fr/
- Mail : contact@asad-oloron.fr

Service comptabilité : compta@asad-oloron.fr

Territoire d'intervention : CCHB

Cadre réglementaire

Nature du service : SAD aide / SAD mixte (En cours)

Autorité de tarification : Conseil Départemental 64
Autorisation du 20/04/2020

Agrément SAP353958762 du 12/12/2021

Le règlement de fonctionnement est établi conformément, aux dispositions conjointes des articles R.311-33 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles et du décret 2003-1095 du 14 novembre 2003 ainsi qu'en référence à la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et notamment la Section 2 : Droits des usagers (Articles L311-3 à L311-12).

Le présent document a pour objet de définir le cadre relationnel entre l'ASAD et la personne accompagnée dans le cadre de l'intervention d'une aide à domicile.
Ce règlement réunit un certain nombre de règles générales :

- À l'organisation et au bon fonctionnement du service,
- À l'établissement de rapports clairs entre les personnes accompagnées et les intervenant·e·s.

Il fixe les droits et obligations réciproques du service et de la personne accompagnée qui sont nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits des personnes accompagnées. Il constitue un code de bonne conduite basé sur le respect mutuel.

Le présent règlement de fonctionnement a été arrêté par le conseil d'administration de l'association le 14 octobre après consultation des instances représentatives du personnel, dans le cadre du CSSCT du 8 septembre 2026 et des personnes accompagnées à travers l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction.

Il doit faire l'objet d'une révision a minima tous les 5 ans. Toute modification sera soumise à nouveau aux consultations précitées et fera l'objet d'un avenant.

Le règlement de fonctionnement est obligatoirement remis, en annexe du livret d'accueil, aux personnes accompagnées et à leurs représentants le cas échéant.

Il est également affiché dans les locaux de service et remis à chaque personne amenée à exercer une activité au sein du service à titre de salarié·e.s.

Il est opposable à la personne accompagnée, à son représentant légal, à son entourage et aux intervenant·e·s.

Article 1. Les modalités d'admission au sein du service.

1.1. Les conditions préalables à l'admission.

Le service intervient sur les communes d' ACCOUS, AGNOS, ANCE-FEAS, ARAMITS, AREN, ARETTE, ASASP-ARROS, AYDIUS, BEDOUS, BIDOS, BORCE, BUZIET, BUZY, CARDESSE, CETTE-EYGUN, ESCOT, ESCOU, ESCOUT, ESQUIULE, ESTIALESCQ, ESTOS, ETSAUT, EYSUS, GERONCE, GEÜS-D'OLORON, GOES, GURMENCON, HERRERE, ISSOR, LANNE-EN-BARETOUS, LASSEUBE, LASSEUBETAT, LEDEUIX, LEES-ATHAS, LESCUN, LOURDIOS-ICHERE, LURBE SAINT CHRISTAU, MOUMOUR, OGEU-LES-BAINS, OLORON SAINTE-MARIE, ORIN, OSSE-EN-ASPE, POEY D'OLORON, PRECHACQ-

JOSBAIG, PRECILHON, SAINT-GOIN, SARRANCE, SAUCEDE, URDOS, VERDETS

Le service est destiné :

- Aux personnes âgées de soixante ans et plus en perte d'autonomie ou malades ;
- Aux personnes en situation de handicap ;
- Aux personnes de moins de soixante ans qui sont atteintes des pathologies chroniques.
- Aux enfants de plus de 3 ans.

Le service assure au domicile des personnes ou à partir de celui-ci **une aide et un accompagnent dans les actes quotidiens de la vie** (aide à la personne, à l'exclusion des soins médicaux) :

- Aide au lever/coucher, à la toilette et à l'habillage/déshabillage,
- Aide à la continence,
- Aide aux déplacements intérieurs/extérieurs,
- Aide à la prise de médicaments préparés par les infirmiers(infirmières), la pharmacie, un aidant ou la famille
- Aide à la mobilité,
- Aide à la rupture de l'isolement,
- Entretien du cadre de vie,
- Gestion du linge,
- Préparation et prise des repas,
- Courses,
- Aide occasionnelle (nourrir un chien ou un chat, nettoyage litière),
- Aide administrative.

Mais également **une aide à l'insertion sociale**, ainsi que des actions de préventions de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie.

L'ASAD ne dispense pas de prestations de soins infirmiers mais assure, dans le respect du droit au libre choix du praticien, une mise en relation avec d'autres services ou professionnels dispensant des prestations de soins à domicile, les infirmiers libéraux ou les centres de santé infirmiers.

1.2. La demande de prise en charge

1.2.1 La demande

La demande de prise en charge peut être formulée notamment par :

- La personne ou sa famille,
- Les professionnels du Conseil départemental (équipe MDPH, APA),
- Les professionnels des caisses de retraite, assurance santé, prévoyance,
- Les professionnels du médico-social, des structures de santé.

La demande est recueillie par le service soit lors d'un rendez vous dans les locaux de l'ASAD qui se situent au 29, avenue Georges Messier, 64400 BIDOS, soit par mail.

L'accueil physique et téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00. Le numéro du standard est 05 59 39 91 09. En dehors de ces horaires vous pouvez laisser un message sur le répondeur. Vous pouvez également contacter l'ASAD par l'adresse mail suivante : contact@asad-oloron.fr.

Une astreinte administrative tenue par les responsables de secteur et/ou la direction adjointe est joignable pour les cas d'urgence du lundi au vendredi de 12h à 13h30 et de 18h à 20h15 et les weekends et jours fériés de 8h à 20h15. Le numéro de la ligne d'astreinte est : 06 28 51 33 46.

Sur la base des informations transmises, l'ASAD fournit gratuitement un devis personnalisé à la personne accompagnée à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations.

1.2.2 Les informations à fournir par la personne accompagnée

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à fournir les informations suivantes :

- **les coordonnées du ou des membres de la famille ou d'un proche à prévenir en cas de nécessité**. Pour faciliter les relations avec l'entourage familial, la personne accompagnée est invitée, en début de prise en charge dans le service, à désigner une personne référente.
- **les coordonnées du médecin traitant et le cas échéant des autres intervenant.e.s** qui assurent un suivi de son état de santé.

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à informer par écrit le service en cas de modification des coordonnées communiquées.

1.3 L'évaluation des besoins

La demande fait l'objet d'une évaluation globale des besoins de la personne à domicile ou exceptionnellement par téléphone. Le (ou la) responsable de secteur est garant.e de l'évaluation ainsi que du suivi de l'accompagnement mis en place. Lors de la visite d'évaluation des besoins au domicile, il est recommandé, en accord avec la personne, qu'un membre de la famille ou le proche aidant puisse y prendre part. Cette recommandation s'applique plus particulièrement aux personnes identifiées comme vulnérables du fait de leur âge, pathologies ou handicap.
Cette évaluation prend en compte tous les éléments utiles, notamment les évaluations déjà réalisées dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (APA,

PCH, CARSAT). Dans cette optique, le service peut prendre contact avec les équipes médico-sociales départementales.

Le service informe, si nécessaire, la personne accompagnée sur les modalités de prise en charge existantes en fonction de sa situation et l'orientera dans sa démarche pour en bénéficier.

Les missions du salarié·e au domicile de la personne accompagnée s'appuient sur les éléments convenus lors de l'évaluation des besoins et sont précisés dans le contrat de prestation individualisé et le projet personnalisé.

En parallèle, une évaluation des risques du domicile est effectuée lors des visites à domicile.

L'évaluation donne lieu à la rédaction par le responsable de secteur d'une fiche de mission à destination des intervenant·e·s mise dans la fiche profil de la personne accompagnée.

Par ailleurs, le responsable de secteur mentionnera, lors de l'entretien d'évaluation des besoins, que la personne accompagnée peut désigner une personne de confiance (article L. 311-5-1 du CASF).

1.4. Individualisation et contractualisation de l'accompagnement

Dès l'admission au sein du service, il est remis systématiquement à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal le livret d'accueil (dont la charte des droits et libertés de la personne accompagnée) et le présent règlement de fonctionnement.

Le service élabore avec la participation de la personne accompagnée ou de son représentant légal un contrat de prestation individualisé (Document Individuel de Prise En Charge), remis au plus tard dans les 15 jours qui suivent l'admission. Il est signé par la personne ou son représentant légal dans le mois qui suit l'admission. Ce document contractuel définit les objectifs et la nature de l'accompagnement en fonction des besoins spécifiques, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

Tout changement significatif dans la nature des prestations fait l'objet d'un avenant au contrat de prestation individualisé.

Le DIPEC ainsi que son annexe, le PAP, sera révisé à chaque évènement majeur ou changement de situation nécessitant une adaptation de la prise en charge de la personne accompagnée.

1.5. Référent(e) professionnel(le) – Responsable de secteur

Un.e référent.e est désigné.e pour chaque personne accompagnée.

Ses missions sont de :

- Coordonner les interventions (horaires, nombre d'heures, évolution des tâches),
- Fera le lien avec les proches et les remontées,
- Demandera une adaptation de l'accompagnement.

Article 2. Les modalités d'intervention du service

2.1. Le déroulement de l'intervention

2.1.1. Les intervenant.e.s

Selon la nature des actes et les activités réalisées, les prestations sont assurées par des professionnels qualifiés (aide à domicile, Auxiliaire de Vie Sociale, Accompagnant·e Éducatif·ve et Social·e) en présence obligatoire de la personne accompagnée. Des formations régulières sont assurées tant pour le personnel d'intervention que pour le personnel administratif.

L'affectation du personnel n'est pas définitive. Elle sera effectuée par le service selon des critères de compétences à répondre aux besoins (notamment sur des besoins techniques tels que des transferts par exemple) ainsi que pour garantir la continuité du service rendu sur l'ensemble du territoire et auprès de chacune des personnes accompagnées.

Pour éviter toute discrimination envers le personnel salarié, le choix d'affectation d'un·e salarié·e appartient au service. Toutefois, la personne accompagnée peut formuler des préférences en matière de personnel. Le service veillera, dans la mesure du possible, à respecter les souhaits exprimés.

Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle ou religieuse, de l'origine réelle ou supposée, du genre ou de l'orientation sexuelle présumée de l'intervenant·e.

Dans un souci de respect de la vie privée des salarié·e·s, il n'est pas permis de les contacter à leur domicile. Le service reste à disposition des personnes accompagnées ou de leur représentant pour toute demande.

<u>Accueil de personnels en formation</u> :
Le service peut être amené à accueillir des stagiaires qui accompagneront les salarié·e·s lors de leurs interventions. Leur présence est indiquée sur les plannings mensuels. Leur présence en doublon n'est pas facturable. Le service invite les personnes accompagnées à leur réserver le même accueil qu'aux salarié·e·s afin de garantir un bon apprentissage et transmission des savoirs faire professionnels.

Les salarié·e·s et les stagiaires sont soumis à une grande **discrétion professionnelle** sur tout ce qui a pu être vu ou entendu chez la personne accompagnée. Le(la) salarié(e) a une **obligation de réserve** vis-à-vis des idées politiques, religieuses, idéologiques de la personne accompagnée, et des siennes.
Un respect mutuel entre collègues est exigé par le service.

Les intervenant.e.s utilisent un système de télégestion :

- Principe : Un QR code unique est fourni et installé chez la personne accompagnée (souvent dans le carnet de liaison).
- Fonctionnement : L'intervenant.e à domicile scanne le QR code avec un téléphone professionnel au début et à la fin de sa visite.
- Utilité : Les données de présence sont transmises en temps réel au système de télégestion de la structure pour valider les horaires, simplifier la facturation et rassurer les proches via un espace client.

2.1.2. Organisation de l'intervention

Les horaires, la fréquence et la durée des interventions sont proposés à la personne accompagnée en fonction de ses besoins, du plan d'aide alloué par le financeur, de l'organisation et des moyens du service.

Le service s'engage à respecter au mieux l'organisation prédéfinie. Celle-ci peut malgré tout être modifiée. Le cas échéant, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec elle une solution d'adaptation.

Une tolérance sur l'horaire d'arrivée est demandée à la personne accompagnée pour faire face aux aléas du déroulement de la journée des professionnel·le·s (embouteillage, stationnement…).

Les salarié·e·s sont équipés de téléphones professionnels leur permettant de déclarer leur temps de travail pour la facturation. Un badge (QRcode) est installé au domicile des personnes accompagnées afin de permettre la télégestion mobile.

2.1.3. Le suivi et la continuité du service

Les interventions s'inscrivent dans un projet personnalisé élaboré à partir de l'évaluation globale des besoins de la personne, avec la participation directe de la personne accompagnée, de son entourage et/ou avec l'aide de son représentant légal et en tenant compte, le cas échéant, des demandes du partenaire prescripteur.

Le projet personnalisé est réévalué chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de la situation de la personne et a minima une fois par an.

Une évaluation continue se fait également par le biais des remontées d'informations, notamment sur des temps de réunions d'équipe. Afin de garantir la continuité du service et le respect des exigences du code du travail et de notre convention collective nationale (Branche Aide à Domicile), la planification des interventions s'appuie sur une organisation en équipe. Ainsi, différent·e·s salarié·e·s peuvent être amené·e·s à intervenir à tour de rôle auprès de la personne accompagnée.

Pour que ce travail en équipe soit réalisé dans les meilleures conditions pour la personne accompagnée, les professionnel·le·s travaillant au sein du service partagent les informations relatives à la prise en charge. Le personnel est soumis à un devoir absolu de discrétion.

En cas d'absence le service propose, dans la mesure du possible, une solution de remplacement. La personne accompagnée peut refuser cette proposition de remplacement. Dans le cas contraire, sauf exigence horaire stricte (temps de repas, intervention en doublon, rendez-vous…), la personne accompagnée et/ou son entourage s'engage à accepter les modifications des horaires et l'affectation des salarié·e·s. A défaut, le service ne pourra être tenu responsable de la rupture des interventions.

Conformément au cahier des charges des Services Autonomie, un cahier de liaison numérique devra être mis en place au domicile de la personne accompagnée pour assurer l'effectivité de la coordination entre les différentes parties et ainsi la cohérence dans la mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé.

La personne accompagnée dispose d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge par le service, ce qui se traduit par un accompagnement évolutif, adapté à chacune des situations et mis en place entre lui ou son représentant et le personnel du service.

La personne accompagnée est associée aux actions développées en vue d'améliorer la qualité des prestations du service.

2.2. Le cadre d'intervention

Le SAAD assure au domicile des personnes une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (ex : aide à la préparation des repas, tâches ménagères, aide aux devoirs,

soutien et suppléance auprès des enfants...), ainsi qu'une aide dans les activités de la vie sociale (ex: courses, aide administrative, etc.).

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins et des attentes de la personne accompagnée, avec sa participation directe et l'aide de son représentant légal et/ou de son proche aidant.

L'aide apportée (en particulier dans le cadre d'une prise en charge financière) est individualisée et nominative. Ainsi, le salarié·e prendra en charge uniquement les pièces de vie et tâches destinées au bien-être et au confort de la personne accompagnée.

L'usager doit permettre l'intervention dans des conditions de respect, d'hygiène et de sécurité pour l'intervenante. En cas de non-respect de l'un de ces trois principes, le service applique le droit de retrait défini à l'article L.231-8 du Code du Travail.

Les enfants de plus de 18 ans et les parents proches n'appartenant pas à la cellule familiale ne sont pas pris en charge par l'intervenante.

Certaines missions s'opèrent dans un cadre déterminé :

- **Aide à la prise de médicaments :**

L'aide à la prise des médicaments est encadrée par la législation et notamment l'article L. 313-26 du Code de l'Action Sociale et Familiale issu de la loi « portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ».

Lorsque la personne ne peut plus accomplir cet acte seule, il peut être assimilé à un acte de la vie courante. Il faut donc, d'une part, que le mode de prise ne présente ni difficulté d'administration ni apprentissage particulier, d'autre part, que la prescription médicale ne fasse pas référence à la nécessité d'intervention d'un soignant.
Les médicaments sont préparés en amont par un professionnel de la santé (infirmier, médecin, pharmacien) ou la famille.

Cette organisation doit être communiquée et validée au préalable par le service.

- **Démarches administratives :**

Cette activité ne se situe jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité.

L'intervenant·e peut uniquement aider dans les démarches administratives en facilitant la prise des contacts et des relations avec les administrations publiques (exemple : prendre rendez-vous avec un employé des services fiscaux pour la déclaration des impôts, prendre contact avec une assistante sociale …).

A aucun moment, l'intervenant·e ne peut se substituer à la personne accompagnée :

- Pour tout acte ou conseils juridiques ou fiscaux relevant des professionnels du droit ou du chiffre,

- Pour toute contractualisation ou modification contractuelle avec divers organismes (complémentaire santé, téléphonie, vente par correspondance, démarchage téléphonique…).

2.3. Les limites de l'intervention

La personne accompagnée ne peut pas :

- Remettre sa carte bancaire, procuration sur son compte ou chèque en blanc au salarié, lui demander de faire des retraits d'argent,
- Faire des prêts d'argent aux salariés, leur acheter ou leur revendre quoi que ce soit,
- Demander de gros travaux (peinture, déplacement de meubles lourds, déménagements, etc.) mais bien une aide à l'entretien courant de la maison ;
- Demander des soins relevant de la compétence d'un infirmier ou d'un aide-soignant par exemple : une toilette complète mais l'aide à domicile peut effectuer une aide à la toilette ;

L'intervenant·e n'est en aucun cas habilité·e à effectuer les tâches suivantes :

- Les prestations faisant l'objet d'une prescription médicale (injection, soins d'hygiène, pansement, pose de bande ou de bas de contention, poche urinaire…),
- La préparation des médicaments,
- Les gros travaux ménagers tel que lavage à la main de draps, couettes et couvertures, décapage des sols, lessivage des murs et des plafonds, tapisserie, peinture, nettoyage des caves et des greniers, déplacement de mobilier ou de gros électroménager, travaux de jardinage…
- Les travaux liés à l'électricité et/ou la plomberie (intervention sur l'installation électrique, intervention sur chaudière et/ou chauffage),
- Les travaux de bricolages,
- Les travaux en hauteur sans matériel adapté (escabeau n'excédant pas 3 marches).

L'intervenant.e ne doit pas :

- Accepter de délégation de pouvoir sur les avoirs, biens et droits, de donation, de dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- Effectuer les soins relevant de la compétence d'un infirmier ou d'un aide-soignant.

2.4. Gestion des intervenants à domicile

La personne accompagnée peut être avertie d'un changement d'intervenant·e soit par le responsable de secteur, soit par l'accueil de l'ASAD ou encore par un·e intervenant·e. Le cas échéant par un sms ou par le planning envoyé par mail.

La Structure s'engage à :

Fournir la prestation convenue sans interruption, et notamment en assurant le remplacement des intervenants (si souhaité par la personne accompagnée) sous :

- 4 jours ouvrés maximum pour des prestations ménagères (et selon les possibilités et souhaits de la personne accompagnée) ,
- 2 heures maximum pour un des actes essentiels suivants : aide au lever, aide à la toilette (lorsqu'un passage quotidien est nécessaire) aide à la préparation et la prise des repas.

- Rétablir la prestation interrompue du fait d'une hospitalisation dans les meilleurs délais ; un délai de réorganisation du service pouvant aller jusqu'à une semaine (à compter de la date à laquelle le service est sollicité pour remettre en place l'aide) pourra être nécessaire.

- Rétablir la prestation interrompue pour des raisons personnelles à la date de reprise convenue.

- Fournir l'attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur ;

- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations de la personne accompagnée. En cas de litige, les parties rechercheront un accord amiable avant toute action contentieuse.

- Remettre les éléments relatifs aux droits des personnes accompagnées, et notamment le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement de la structure. En signant le contrat, la personne accompagnée atteste les avoirs reçus et acceptés.

2.5. Les règles relatives aux transports et déplacements

La présente règle définit les modalités d'organisation des transports et déplacements réalisés dans le cadre des interventions à domicile, ainsi que les conditions d'utilisation des véhicules du service et les engagements réciproques du SAD et des usagers.

Les déplacements des intervenant·e·s sont effectués exclusivement dans le cadre des prestations prévues au contrat.

Les intervenant·e·s respectent les règles de sécurité routière et les consignes internes relatives à l'usage des véhicules.

Le SAD autorise seulement les transports réalisés avec le véhicule personnel de l'intervenant(e) ou avec un véhicule de service ou une voiture de fonction.

Conformément à l'article. R311-36 du CASF, le transport du bénéficiaire fait l'objet d'un accord préalable du service qui précise les dispositions relatives aux déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur.

Avec l'autorisation du service, les déplacements réalisés avec le véhicule des intervenantes sont à la charge du bénéficiaire : ils font l'objet d'une facturation en fonction du tarif en vigueur à l'ASAD (actuellement 0,40 € du kilomètre) au moment de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer en fonction des dispositifs conventionnels.

La personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à régler l'indemnisation kilométrique mentionnée sur la facture mensuelle. Il en va de même pour les frais de parking et stationnement dont les tarifs sont indiqués dans les documents d'information préalable, devis et contrat.

Dans tous les cas, le SAD se réserve le droit de refuser le transport si :

- La demande est assimilable à un transport de type VSL (ambulance),
- L'état de santé de la personne peut faire encourir un risque au conducteur,
- La personne ne satisfait pas aux règles d'hygiène, l'intervenant pourra mettre une protection sur le siège,
- L'objet du déplacement n'entre pas dans les missions du service.

Les frais liés à des activités extérieures et sorties sont à la charge du bénéficiaire y compris ceux concernant les intervenantes et font l'objet des mêmes modalités de règlement que les frais de transports.

2.6. Gestion financière

Notre personnel ne peut :

- Solliciter ou accepter de la personne aidée ni prêt, ni donation, ni legs sous peine de licenciement,
- Acheter ou obtenir un objet appartenant à la personne accompagnée, et/ou revendre un objet appartenant à la personne accompagnée,
- Posséder de procuration, ni de code de carte bleue, quelle que puisse être la volonté de la personne aidée,
- Signer de chèque à la place de la personne aidée quelle que puisse être la volonté de la personne aidée (d'autres solutions devront être trouvées : ouverture d'un compte chez un commerçant, mise en place de mesure de protection).

2.7. Gestion des clés et des badges d'accès

Les intervenants ne peuvent pas prendre de clés chez les personnes accompagnées. Quand cela est possible, il est demandé systématiquement une boîte à clé.

En dernier lieu, vous pouvez déposer les clés à l'ASAD, à ce titre, un document de dépôt de clés sera à signer. Les intervenant.e.s récupéreront les clés à l'ASAD.

2.8. Les règles d'hygiène et de confort

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

Le personnel de l'ASAD se présentera dans une tenue correcte respectant les recommandations professionnelles relatives aux règles d'hygiène à domicile.

Les intervenants et les bénéficiaires doivent, les uns et les autres, tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de chacun lors des interventions et des déplacements.

La personne accompagnée ou son entourage est tenu de mettre à disposition des intervenant(e)s le matériel et les produits nécessaires à l'intervention :

- Accessoires (éponges, torchons, chiffons) et produits ménagers ne présentant pas de danger pour l'utilisateur. Il est recommandé de conserver les produits dans leur emballage d'origine pour que les indications et précautions d'emploi soient consultables.
- Matériel adapté et en bon état d'utilisation. Il est recommandé de procurer des accessoires avec des manches télescopiques, une raclette à vitre. Pour les surfaces hautes, l'utilisation d'une rallonge télescopique est à privilégier.

Les interventions ne pourront se faire dans un logement avec nuisibles (rats, souris, puces,…). Il incombe à la personne accompagnée de faire le nécessaire avant toute intervention de l'ASAD.

Le service met à disposition des salarié(e)s les protections nécessaires à la bonne exécution de sa mission (blouse, gants, masques, surchaussures, …). Le/La salarié.e se doit de les utiliser chaque fois que nécessaire.

Le bénéficiaire s'engage à satisfaire aux demandes du service tendant à la mise en place d'aides techniques ou à la réalisation d'aménagements (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale et ce afin que celui-ci puisse continuer d'intervenir dans des conditions garantissant la sécurité de la personne accompagnée et celle du professionnel). Le refus du bénéficiaire ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de prise en charge.

Les animaux doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention du service. Si tel n'est pas le cas, le salarié est autorisé à ne pas intervenir jusqu'à la régularisation de la situation.

Le bénéficiaire s'engage à ne pas fumer en présence des intervenants.

2.9. La prévention des risques de maltraitance

Tout acte de violence sur une personne qu'il soit le fait d'un membre du personnel d'intervention ou d'un proche est passible de condamnations pénales. Ces actes constatés peuvent entraîner des enquêtes de la part des services de police ou de l'autorité judiciaire.

Les professionnels ont l'obligation de rapporter les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions sans préjuger de leur auteur.

Les témoignages de maltraitance par les intervenant.e.s font l'objet d'une protection définie à l'article L.313-24 du code de l'action sociale et des familles.

L'ASAD veillera à prévenir de tels actes, elle exercera sa vigilance par le suivi des interventions et prendra le cas échéant les sanctions adéquates à l'encontre de la personne fautive.

L'association donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Toute suspicion ou fait de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé au service.

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

Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le **3133**, est mis à la disposition des personnes accompagnées, de leur famille, de leur représentant ainsi que des intervenant.e.s. Il est également affiché dans les locaux du service.

Le service s'engage à favoriser l'accès des personnels à des formations relatives à la bientraitance des personnes accompagnées à domicile.

2.10. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

En cas d'urgence médicale ou d'urgence vitale, la structure ne se substitue pas au service de secours. Dans ces circonstances la personne accompagnée doit contacter sans délai les services de secours (le 15, le 18 ou le 112).

Pour faire face aux situations de crise, le personnel de l'ASAD dispose de protocoles de gestion des urgences et des situations exceptionnelles (plan canicule, grand froid…). En cas de nécessité, le personnel pourra être amené à contacter les services appropriés à la situation (médecin traitant ou médecin de garde, Samu, pompiers...)

Dans le cadre des interventions planifiées, si les professionnels ne peuvent accéder au domicile, faute de réponse de la personne accompagnée. L'ASAD s'engage à contacter, dans les meilleurs délais, le proche aidant, la personne de confiance, la famille ou l'entourage de la personne. En cas de non-réponse, l'ASAD fera intervenir les pompiers pour pouvoir accéder au domicile de la personne accompagnée. L'ASAD ne pourra être tenu responsable pour les dommages faits par les pompiers pour accéder au domicile de la personne accompagnée.

En cas d'urgence ou d'obligation médicale le service pourra être amené à transmettre des informations concernant la personne accompagnée à d'autres organismes médicaux.

Le cas échéant, le service s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, la personne référente, la famille ou l'entourage selon le choix fait par la personne accompagnée en début de prise en charge.

En cas de forte chaleur, l'ASAD applique les consignes du plan canicule mises en place par l'agence régionale de santé (ARS) ou le conseil départemental.

2.11. La sécurité des personnes et des biens

2.11.1 Sécurité des personnes

Le respect des droits et des libertés de chacun implique une attitude réciproque de politesse et de courtoisie. Les prestations doivent se dérouler dans un climat de confiance mutuelle.

Conformément au règlement intérieur (art 5-3), *« les rapports entre la personne accompagnée et les salarié.e.s sont fondés sur le respect mutuel et impliquent une politesse réciproque (le tutoiement et les familiarités sont formellement prohibés) ».*

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétré par la personne accompagnée ou ses proches sur un des membres du personnel du service entraînera immédiatement l'interruption de la prise en charge. L'Association se réservant la possibilité d'un dépôt de plainte.

- **Prévention des risques liés au tabagisme passif**

Dans le cadre de la prévention des risques liés au tabagisme passif, le décret du 15 novembre 2006 a fixé les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux à usage collectif.

Afin d'élargir la prévention au domicile durant l'intervention du personnel, l'ASAD demande à la personne accompagnée et à son entourage de prendre des précautions vis à vis des intervenant.e.s (ne pas fumer en présence de l'intervenant.e, aérer les pièces enfumées…).

En cas de non-respect de cette consigne le personnel de la structure pourra exercer son droit de retrait. Si la situation ne trouve pas d'issue favorable le service se réserve le droit de suspendre les interventions jusqu'à résolution de la situation.

- **Prévention des risques**

Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour la personne que pour l'intervenant.e, **la personne accompagnée ou son représentant légal s'engage à répondre favorablement aux demandes du service concernant la mise en place de matériel, d'aides techniques ou la réalisation d'aménagements** (dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale).
Le refus de la personne ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de prise en charge.

La personne accompagnée s'engage à informer le service en cas de situation à risque (risques infectieux, présence de poux, de gale, de punaises de lit…) au domicile et à mettre en place les mesures nécessaires de désinfection. Si les mesures ne sont pas mises en œuvre le service se réserve le droit de suspendre les interventions jusqu'à résolution de la situation.

En cas de risque d'accident pour l'intervenant.e lié à la configuration du logement, l'Association est en droit de demander à la personne accompagnée d'apporter les modifications nécessaires pour améliorer la sécurité des lieux.

- **Animaux**

Les animaux présents au domicile doivent être obligatoirement isolés pendant toute la durée des interventions afin d'assurer leur sécurité et le respect de l'hygiène. Le refus pourra entrainer l'exercice du droit de retrait jusqu'à la régularisation de la situation.

En cas d'incident la responsabilité pénale de la personne accompagnée peut être engagée.

En cas de morsure le propriétaire de l'animal devra déclarer l'incident auprès de la mairie de sa commune de résidence et se soumettre à une surveillance sanitaire et une

évaluation comportementale conformément à la règlementation en vigueur relative à la mise sous surveillance des animaux mordeurs et/ou griffeurs.

2.11.2 Sécurité des biens

- **Argent et valeurs**

Il est rappelé aux bénéficiaires ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service d'accepter les pourboires, les gratifications, les prêts d'argent, les donations, les legs ou garde d'objets.

De même, les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.

En aucun cas l'intervenant.e ne pourra faire d'avance de frais. Il est également formellement interdit aux professionnel.le.s d'utiliser la carte bancaire de la personne accompagnée.

De même, les intervenant.e.s du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de la personne accompagnée.

Afin de protéger au mieux, les personnes accompagnées ainsi que les salarié.e.s, il est recommandé d'isoler autant que possible les objets de valeur dans un endroit fermé et sécurisé.

- **Appareils et installations mis à disposition**

La personne accompagnée doit s'assurer que tous les appareils mis à disposition des intervenant.e.s ainsi que les installations nécessaires à leurs fonctionnements (électricité, eau courante…) sont conformes à la législation et ne présentent aucun risque d'utilisation (court-circuit, fuite…).

En cas de manquement à ces mesures, le personnel pourra refuser l'utilisation des éléments non conformes.

- **Assurances et responsabilités**

Les prestations sont exécutées sous la responsabilité de l'ASAD assurée au titre de la « responsabilité civile » couvrant les dommages corporels ou matériels qui pourraient être occasionnés par les intervenant.e.s. Cependant la structure ne pourra être tenue responsable de dégâts qui seraient le fait de la défectuosité ou la vétusté de la chose de la personne accompagnée.

En cas de sinistre, chaque partie établie dans les meilleurs délais une déclaration manuscrite à transmettre au service qui se chargera du traitement du dossier. Toute

demande de prise en charge financière devra être accompagnée d'un justificatif (facture d'achat, devis de réparation…).

Par ailleurs la personne accompagnée doit également être assurée en responsabilité civile/habitation.

- **Vidéosurveillance**

Lorsque le domicile devient un lieu de travail, l'installation d'un système de surveillance est soumise à une règlementation précise :

- Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour surveiller l'activité des salarié.e.s ;
- Le service doit être informé de l'installation des caméras et de leur emplacement. Il doit également savoir qui pourra visionner les images ;
- La conservation des images ne doit pas dépasser un mois, sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple).

Le personnel du service est en droit de masquer ou de neutraliser le système pendant son intervention.

Si le dispositif installé ne respecte pas ces règles, l'ASAD se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier l'intervention.

Article 3. Les droits et les devoirs réciproques

3.1. Les engagements du service : la garantie des droits des personnes accompagnées

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par l'ASAD

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- ~ Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité physique et mentale.
- ~ Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son domicile.
- ~ Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité préservant son autonomie, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à

exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.

- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- La modification des informations transmises au service.
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne.
- La personne accompagnée peut désigner une personne de confiance.

Les intervenant.e.s, les administrateurs et bénévoles de l'association sont tenus au devoir de discrétion et à la confidentialité. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes accompagnées et les évènements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

Les salarié.e.s de l'Association doivent arriver à l'heure, respecter la durée prévue d'intervention et organiser leurs tâches afin de les réaliser dans le temps imparti. Dans le cadre de leur travail, les intervenant.e.s peuvent être amené.e.s à partager avec leur hiérarchie ou d'autres travailleurs sociaux dans le but du bien-être de la personne accompagnée sans que cela puisse lui nuire dans le respect des règles déontologiques rappelées ci-dessus.

Notre personnel ne doit pas :

- Recevoir de visite personnelle au domicile de la personne accompagnée, ou introduire au domicile de la personne accompagnée des personnes étrangères au service ainsi que des animaux, ceci comprenant les leurs.

- Utiliser le téléphone de la personne accompagnée afin de recevoir des communications téléphoniques personnelles hormis le service et/ou cas d'urgence, ni utiliser son téléphone portable personnel (hormis cas d'urgence).

- Accepter de la part de la personne accompagnée tout travail qui pourrait lui être confié en dehors de l'aide donnée à domicile dans le cadre de l'Association.

- Demander à la personne accompagnée un service personnel quelconque.

- Introduire tout objet pour y être vendu ou de profiter des personnes accompagnées pour un démarchage quelconque.

- Introduire des boissons alcoolisées au domicile de la personne accompagnée pour sa consommation personnelle.
- Consommer des boissons alcoolisées ou fumer pendant le service et ce même sur proposition de la personne accompagnée.

- Prendre des repas au domicile des personnes accompagnées (sauf cas particulier validé par les Responsables de secteur).

- Communiquer son numéro de téléphone et son adresse personnelle aux personnes accompagnées ; ce dernier doit traiter directement avec l'Association.

- Accepter en direct un dépôt de clé du domicile de la personne accompagnée (traiter avec le service).

- Accepter ni cadeau ni gratification d'aucune sorte de la part des personnes aidées.

Selon notre règlement intérieur notre personnel doit :

- Avoir une présentation correcte et devra porter la tenue de travail fournie par l'association (blouse – chaussures d'intérieur – gants ménagers ou à usage unique – masques si nécessaire)

- Observer la plus grande discrétion quant aux informations dont il a pu avoir connaissance à votre domicile ; seuls les responsables de l'Association devront être tenus au courant de ces informations dans la mesure où elles sont nécessaires pour leur permettre de remplir leur mission.

- Faire preuve de bienveillance, de compréhension et de respect envers la personne accompagnée pendant la prestation.

- S'abstenir de toute propagande ou propos polémiques d'ordre politique, philosophique, religieux ou syndical.

- **Le numéro d'astreinte :**

Pour assurer la continuité de service dans les meilleures conditions, l'ASAD met à disposition une astreinte administrative **joignable en cas d'urgence :**

- Chaque jour de 12h00 à 13h30 et de 18h00 à 20h00
- Tous les samedis, dimanches et jours fériés de 8h00 à 20h00

Le numéro d'appel est le suivant :

06-28-51-33-46

Ce numéro d'astreinte ne recevra que les appels d'urgence et seuls ces derniers seront traités.

Pour toutes les autres demandes merci d'appeler pendant les heures de bureau.

- **En cas d'urgence ou de situations exceptionnelles**

Situations	Que faisons-nous ?
Porte close, et absence de réponse (sonneries et téléphone) de la part de la personne accompagnée	L'ASAD tente de joindre la famille et/ou le voisinage. En l'absence de nouvelles informations après 15 minutes d'attente l'association autorise l'intervenant à quitter les lieux. Selon la situation d'autonomie de la personne accompagnée, le service de l'ASAD pourra aller jusqu'à faire intervenir les pompiers
Urgences médicales (chutes ou autres...)	□ Appeler le SAMU (15) ou les pompiers (18) et attendre leur venue, □ Appeler le médecin traitant et la famille. □ Prévenir le service
Décès d'une personne prise en charge	□ Appeler les services suivants : Police (17) et les pompiers (18) □ Informer la responsable de secteur qui libèrera l'intervenante à domicile durant le temps nécessaire.
Maltraitance ou Violence	□ Avertir le responsable de secteur par écrit □ Si le danger apparaît imminent pour la personne aidée, l'ASAD fera un relevé de situation préoccupante auprès des services sociaux de la Maison de la Solidarité Départementale.

3.2. Les engagements de la personne accompagnée et de l'entourage

La personne accompagnée doit permettre la réalisation des prestations qui lui sont nécessaires, notamment :

- Respecter les décisions de prise en charge,
- Respecter les termes du présent règlement et du contrat d'intervention,
- Respecter l'organisation et les procédures définies,

- Respecter les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires, en particulier celles concernant les animaux et le tabagisme passif,

- Respecter les professionnels sans discrimination d'aucune sorte.
  Il est rappelé que nul ne doit avoir, avec les intervenant.e.s, un comportement ou des agissements, tels que notamment des paroles, allusions ou attitudes de nature à porter atteinte à leur dignité, ou susceptibles de constituer une discrimination interdite par la loi. Pour information, les discriminations interdites par la loi sont celles fondées sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'état de grossesse, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales ou la religion.
  L'auteur d'une discrimination encourt 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende (Article 225-1 du Code Pénal).
  Toute discrimination conduira à une rupture de contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales.

- Etre impérativement à son domicile à l'heure fixée,

- Prévenir le service de ses absences ponctuelles dans les meilleurs délais (48h minimum) sous réserve de facturation au ***Tarif horaire sans prise en charge***. En dehors des horaires d'ouverture, le service met en place un répondeur téléphonique ainsi qu'un numéro d'astreinte (**06.28.51.33.46**) appelable en cas d'urgence.

- Garantir l'accessibilité du logement,

- Ne pas proposer une embauche directe aux salariés rencontrés dans le cadre de nos interventions durant toute la période d'exécution du contrat de prestation avec notre association ; ne pas demander à un de nos salariés de se porter volontaire pour être désigné comme éventuel membre du réseau de solidarité indispensable à l'ouverture d'un dossier de télé assistance.

- A ne donner aux intervenants de la structure aucune délégation de pouvoir sur vos avoirs, biens ou droits et à n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. La structure ne pourrait en aucun cas être tenue responsable, si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation.

- Mettre à disposition le matériel nécessaire à la bonne réalisation de la mission :
  - Escabeau 3 marches avec poignée de sécurité pour tout travail en hauteur,

- Balai adapté aux surfaces à nettoyer, en bon état et/ou selon vos habitudes un aspirateur en bon état,
- Une pelle à long manche,
- Un balai espagnol en bon état, avec son seau à essorage adapté,
- Chiffons à poussière utilisés uniquement pour faire la poussière,
- Microfibres ou chiffons vitres,
- Éponges grattantes de nettoyage dédié à chaque poste de travail,
- Fer à repasser vapeur en bon état et entretenu,
- Table à repasser en bon état,
- Gants à usage unique pour aide à la toilette.

~ Mettre à disposition de l'intervenant les produits nécessaires pour accomplir ses missions et ce dans le respect de vos habitudes et de nos contraintes de sécurité

- Des nettoyants toute surface
- Liquide vaisselle
- Dégraissant
- Désinfectant
- Nettoyant vitres

~ Respecter les **conditions d'hygiène et de sécurité suivantes** définies par le Comité d'Hygiène et de Sécurité de notre Association (y compris en veillant à respecter les taches interdites listées ci-dessus).

Pour l'entretien du logement, le vinaigre blanc est à privilégier en raison de sa faible nocivité pour la santé et de son faible impact environnemental.

- Risques chimiques :

Nos personnels n'ont pas à utiliser les produits de toxicité aigüe tels que : **alcool à brûler – ammoniaque alcali – acide chlorhydrique – acétone – essence – white spirit – térébenthine – eau oxygénée** … à savoir les produits dont les pictogrammes de danger sont les suivants :

 Toxicité aigüe – corrosif – irritant cutané et oculaire -

 Cancérogène – sensibilisation respiratoire – danger par aspiration – toxicité spécifique pour certains organes cibles et pour la reproduction

 Anciens pictogrammes (encore utilisés sur certains produits mais ayant la même signification)

Nos personnels doivent prendre des précautions de sécurité (gants – masque respiratoire éventuellement) dans l'utilisation de certains produits ménagers corrosifs et irritants (**eau de javel – décap four – alcool ménager**) qu'une personne accompagnée peut avoir

l'habitude d'utiliser. la personne accompagnée ne devra pas s'opposer à la mise en place de ces mesures de protection.

 Corrosif et irritation cutanée lésion oculaire grave (nouveau pictogramme)

 Anciens pictogrammes (encore utilisés sur certains produits mais ayant la même signification)

- Risques de chutes :

Nos personnels n'ont pas à effectuer de travaux en hauteur excepté ceux accessibles depuis un escabeau trois marches avec poignée de sécurité

- Risques électriques :

Nos personnels ne pourront pas utiliser d'appareils électriques présentant des risques d'électrocution (fils dénudés …) ;
Les installations électriques devront être conformes pour une utilisation normale
Les changements d'ampoule et nettoyages de lustres ne se feront qu'après avoir coupé le disjoncteur

- Risques de manutention manuelle :

Les ports de charge hormis ceux en relation avec de l'entretien courant ne seront pas acceptés ; ces travaux (bouteille de gaz grand format – achat de gros sacs de terreau par exemple) devront être effectués par une personne extérieure au service (livreur - famille …).
Dans des situations de dépendance, les appareillages nécessaires devront être installés (poignées de maintien - rehausse WC …) ou mis à la disposition du personnel afin de garantir une prise en charge sécurisée (lit médicalisé - siège pivotant de baignoire - soulève malade …).

Article 4. Les modalités de suspension

4.1. La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée

4.1.1. La suspension des prestations pour convenance personnelle

Le délai de rétractation du contrat est de 14 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative du bénéficiaire en cas d'absence temporaire pour convenance personnelle. La personne accompagnée doit avertir le service par téléphone ou écrit, en respectant un délai de prévenance de 48h.

Tout changement de planning du fait du bénéficiaire qui n'a pas été signalé à l'avance en respectant ce délai de prévenance fait l'objet d'une facturation, sauf cas de force majeure : entrée en urgence du bénéficiaire en structure hospitalière (avec justificatif).

En cas de reprise de la prestation, le service rétablira l'intervention dans les meilleurs délais et en tenant compte de la situation d'urgence de la personne accompagnée.

4.1.2. La suspension des prestations en cas d'hospitalisation

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative du bénéficiaire en cas d'hospitalisation. Le cas échéant, celui-ci, sa famille ou son représentant légal doit avertir le service dès que possible. L'identité de l'établissement d'accueil doit être communiquée.

Pour faciliter l'organisation de la prise en charge, le service devra être informé de la date prévisionnelle de retour à domicile, par le bénéficiaire ou son représentant légal, si possible 48 heures avant celle-ci. A cette occasion, il sera vérifié si l'autonomie de la personne accompagnée est toujours compatible avec les moyens humains et organisationnels d'intervention dont dispose le service. Dans le cas contraire, une réévaluation des besoins devra être faite par le personnel de l'ASAD.

4.2. La suspension des prestations à l'initiative du service

Le service peut suspendre l'intervention en cas de défaut de paiement ou de non-respect par le bénéficiaire de ses engagements contractuels.

En cas de non-paiement de trois factures, le service se réserve le droit d'arrêter les interventions.

En cas de mises en demeure de paiement ne permettant pas un accord entre les parties, l'ASAD se réserve le droit de transmettre la créance du bénéficiaire ou de son représentant à un cabinet de recouvrement ou par voie d'huissier, frais sus à votre charge. L'intervention au domicile peut également être suspendue à l'initiative du service en cas de force majeure (grève, intempéries). Le cas échéant, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec lui une solution de remplacement. Les prestations qui n'auront pu être réalisées ne seront pas facturées.

Article 5. Conditions de rétablissement des prestations après interruption

La personne accompagnée s'engage à communiquer au plus tôt au service la date de reprise des interventions. Le service rétablira les interventions dans les meilleurs délais et en tenant compte de la situation d'urgence de la personne.

Au préalable il sera vérifié si les besoins de la personne sont toujours compatibles avec les moyens humains et organisationnels d'interventions dont dispose le service et si le projet individualisé d'aide et d'accompagnement correspond toujours aux missions du service.

Le service se réserve le droit d'informer le financeur de son impossibilité de prise en charge de la personne accompagnée qui pourra être orientée vers le partenaire le plus à même de répondre aux nouveaux besoins.

En cas d'interruption des prestations supérieure à 15 jours, la reprise des prestations ne sera pas systématique ; il risque d'y avoir un délai qui sera fonction des possibilités du service. L'éventuelle reprise des prestations sur la base du planning préexistant ne pourra être garantie.

Si la personne accompagnée s'absente de manière récurrente au moment des prestations le service se réserve le droit de suspendre voire de cesser son intervention, et ce après envoi d'un courrier d'avertissement dont une copie sera adressée au financeur.

Le ou la responsable de secteur communiquera les modalités de la reprise (date, horaire…) à la personne accompagnée.

Article 6. Les modalités d'expression des personne accompagnées

6.1. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction

Le service est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Afin d'associer les personnes au fonctionnement du service, des enquêtes de satisfaction sont réalisées (à minima 1 fois par an) par échantillonnage.

Les personnes ou leur représentant légal sont ainsi consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du service :

- une fois par an pour recueillir l'avis et les suggestions sur les relations avec le service et sur la qualité du travail des intervenant(e)s.
- Mensuellement par analyse des retours "enquête : qualité de la prestation" figurant en bas de la facture

Un bilan général est réalisé chaque année et communiqué lors de l'Assemblée Générale de juin, aux personnes et aux intervenant(e)s du service. Il présente les résultats de l'enquête et les actions à mettre en œuvre pour l'amélioration continue de la qualité.

6.2. Les contestations ou réclamations

Le service est également engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.

Les éventuelles réclamations des personnes accompagnées doivent être adressées à la direction par courrier ou sur la boite mail : contact@asad-oloron.fr ou par téléphone au 05.59.39.91.09.

Tout incident, plainte ou conflit fait l'objet d'un enregistrement, est traité attentivement et donne lieu à une réponse écrite (pour les réclamations formulées par écrit) dans la semaine qui suit l'enregistrement de la réclamation. Des actions d'améliorations seront envisagées.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des réclamations, litiges ou conflits, les personnes peuvent faire appel à une « **personne qualifiée** » figurant sur la liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et disponible sur demande auprès de l'association ou sur notre site internet et incluses dans le livret d'accueil de la personne accompagnée.

Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux.

En cas de difficulté à la résolution d'un litige portant sur « l'exécution d'un contrat de prestation », l'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT/MEDCONSO DEV.
Centre des affaires Stéphanois SAS
3 Rue J. Constant Milleret
42 000 SAINT ETIENNE
https://www.medconsodev.eu

Les personnes accompagnées peuvent saisir MEDCONSO gratuitement pour un traitement du litige et contentieux.

Les 2 dispositifs peuvent être saisi en complémentarité.

Article 7. Conditions d'intervention de l'association L'ASAD

Nous vous demandons d'apposer le badge (QRCODE) remis par l'association à l'entrée de votre domicile coté intérieur, afin que le salarié signale son arrivée et son départ de votre domicile.

Nos salariés n'interviennent au domicile qu'en présence de la personne aidée (sauf cas exceptionnel à discuter avec le service). Dans le cas de personnes dépendantes ne pouvant pas venir nous ouvrir la porte, il serait souhaitable d'installer un boitier à code afin d'éviter toute multiplication de clés. Ce dispositif peut être installé par notre service avec devis (achat boîtier et installation). Le service devra avoir connaissance de ce code.

Nous vous rappelons que ce contrat est signé avec l'association ASAD et non avec un intervenant en particulier. Pour assurer la continuité des prestations que vous nous demandez, tout en respectant les contraintes règlementaires et conventionnelles en vigueur dans notre association, plusieurs intervenants pourront être nécessaires.

Nous mettons en place à votre domicile un cahier de transmission qui permet à nos intervenants (ainsi qu'à d'autres professionnels si vous êtes d'accord) de noter des informations importantes sur la prestation qui vient d'être réalisée.

Le domicile privé est exclu de l'interdiction règlementaire de fumer car il ne s'agit pas d'un lieu collectif, mais le tabagisme passif est une gêne de plus en plus souvent évoquée à laquelle sont confrontés nos intervenants à domicile. Dans la mesure du possible nous vous demandons de ne pas les exposer directement à ce risque.

De même, concernant la présence d'animaux domestiques, aucune obligation ne pouvant vous être faite, nous vous demandons de veiller à ce que ces derniers soient isolés pendant nos temps d'intervention pour éviter tout accident. (La procédure à suivre en cas de morsure est assez lourde et vous incomberait).

Article 8. Assurances et responsabilité

L'association a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance pour toute détérioration faite au domicile par le personnel intervenant. La personne accompagnée doit contracter, pour sa part, une assurance responsabilité civile.

8.1 Transport des personnes

Les intervenantes de l'ASAD ne sont pas autorisées à monter dans les voitures de l'usager (ni pour les conduire, ni pour se faire transporter).

L'intervenante peut refuser de véhiculer un bénéficiaire si elle juge sont état incompatible avec un transport. L'ASAD est assurée au titre de la Responsabilité Civile pour les dommages occasionnés par la salariée au domicile des usagers, à condition que sa seule responsabilité soit engagée.

L'ASAD demande à l'usager d'être assuré au titre de sa Responsabilité Civile pour les dommages occasionnés par lui-même, un membre de sa famille ou ses animaux sur la salariée et ses biens.

8.2 Responsabilité civile et pénale

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entrainer des poursuites administratives et judiciaires. Le service, de par la loi, peut être amené à réaliser des informations préoccupantes ou des signalements au Procureur de la République dans l'intérêt des enfants et des personnes vulnérables.

Article 9. Sanctions en cas de non-respect du règlement de fonctionnement

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement de fonctionnement, des sanctions peuvent être prises à l'encontre des intervenant.e.s. Ces

sanctions peuvent aller de l'avertissement à l'exclusion du service en fonction de la nature et de la gravité des faits.

Article 10. Vie associative

Chaque bénéficiaire est adhérent à l'ASAD. Une assemblée générale se tient tous les ans au mois de juin.

Fait à Bidos le 10/11/2026

Signature de la personne accompagnée
«Devis.Client.Civilité» «Devis.Client.Contact.Nom de famille»
«Devis.Client.Contact.Prénom»

Signature du service
«Devis.Propriétaire.Nom complet»

Annexe

Mise à jour: 02/2021

CE QUE NE PEUT PAS FAIRE L'INTERVENANT A DOMICILE	SOLUTIONS POSSIBLES POUR LE BENEFICIAIRE
HYGIENE & SOINS DE LA PERSONNE	
Couper les ongles des pieds et des mains	- Faire appel à un pédicure podologue Dans certains cas, ces soins peuvent être partiellement remboursés.
Couper les cheveux et/ou de faire une couleur ou une permanente	- Aller dans un salon de coiffure - Faire venir une coiffeuse à domicile
Raser avec un rasoir manuel	- Mettre un rasoir électrique à disposition de l'intervenant à domicile - Demander l'aide de l'entourage
Epiler une surface importante telle que les jambes ou les parties intimes	- Aller dans un institut de beauté - Faire venir une esthéticienne à domicile
Effectuer seul(e) une toilette complète au lit sans matériel et/ou de manière permanente *NB : Si la situation du bénéficiaire se dégrade, l'intervenant doit impérativement prévenir son association pour une réévaluation (matériel adapté, formation technique, temps d'intervention,...)*	Tenir compte des propositions d'adaptation de l'association afin de permettre des interventions sécurisées
Effectuer une toilette intime si le bénéficiaire porte une sonde urinaire	Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétence infirmière La toilette du reste du corps (visage, bras, dos, buste, jambes, pieds) peut-être faite par une intervenante à domicile.
Vider une poche à urine si surveillance médicale nécessaire	Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétence infirmière
Changer une poche à urine	
Changer ou vider une poche de stomie (recueil des urines et/ou des selles)	
Mettre un étui pénien en présence de plaie	
Réaliser une toilette mortuaire	Contacter un service funéraire

Source : CARSAT Centre Ouest – Guide mutualisé Les limites du travail au quotidien des IAD

CE QUE NE PEUT PAS FAIRE L'INTERVENANT A DOMICILE	SOLUTIONS POSSIBLES POUR LE BENEFICIAIRE
SANTE	
Changer un pansement d'escarre même s'il est souillé ou décollé (partiellement ou totalement)	Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétence infirmière
Désinfecter / Réaliser le soin d'une grande plaie ou plaie profonde	
Mettre en place ou enlever un Dujarier, ou un corset qui a été prescrit par un médecin	
Prendre des mesures en vue du renouvellement des bas de contention	- Demander à être accompagné chez le pharmacien - Demander au pharmacien de venir prendre les mesures au domicile - Demander à l'infirmière ou au médecin traitant de prendre les mesures
Mettre des bandes de contention	Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétence infirmière
Employer des contentions sans prescription visible au domicile (ex : les 2 barrières de lit médicalisé, sangle abdominale, ...)	- Demander une prescription médicale - Demander la mise en place d'une demi-barrière - Baisser le lit au plus bas et, si nécessaire, mettre en place un "lit Alzheimer" qui descend plus bas
Préparer les médicaments (à partir d'une ordonnance, les mettre dans un pillulier ou autre)	- Demander un passage infirmier ou SSIAD - Demander au pharmacien de préparer le pilulier
Donner des médicaments qui ne sont pas préparés dans un pillulier	Demander un passage infirmier ou SSIAD : compétence infirmière
Poser un dispositif transcutané (patch)	
Mettre des gouttes dans les yeux hormis traitement de la vie quotidienne	
Appliquer une pommade médicamenteuse prescrite par le médecin	
Administrer un suppositoire et/ou un ovule prescrit par le médecin	
Réaliser un branchement ou débranchement (ex: sonde gastrique, cathéter, perfusion...)	
Mesurer la glycémie (piqûre au bout du doigt) et/ou faire votre injection d'insuline (stylo pour le diabète) ou manipuler une pompe à insuline	
Administrer un traitement de sa propre initiative en cas d'urgence ou de crise	Les personnes présentes (dont l'intervenant à domicile) doivent prévenir le 15 Demander à son médecin la mise en place d'un protocole si pathologie chronique
Régler le débit d'un masque ou de lunettes à oxygène	Demander un passage infirmier ou SSIAD
Procéder à une perfusion (pose, dépose, modification de débit...)	Demander un passage infirmier

Source : CARSAT Centre Ouest – Guide mutualisé Les limites du travail au quotidien des IAD

CE QUE NE PEUT PAS FAIRE L'INTERVENANT A DOMICILE	SOLUTIONS POSSIBLES POUR LE BENEFICIAIRE
VOITURE (et autres véhicules motorisés ou non)	
Laver la voiture et/ou d'autres équipements de locomotion (ex : vélo,...)	- Nettoyer le véhicule avec les stations de lavage automatique ou demander à son entourage de le faire - Faire appel à un professionnel de lavage
Nettoyer l'habitacle, passer l'aspirateur	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à un professionnel de lavage
Réparer la voiture	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à un garagiste
Conduire la voiture du bénéficiaire s'il n'y a pas d'assurance exprès (assurance multi-conducteur et individuelle conducteur)	- Se faire véhiculer dans la voiture de l'intervenant à domicile - Demander à son assureur une extension d'assurance
DONNEES PERSONNELLES	
Gérer l'argent du bénéficiaire (ex : avoir une procuration, retirer de l'argent , garder en dépôt, gestion, ...)	- Demander l'aide de l'entourage - Trouver un accompagnement adapté (assistante sociale, service spécialisé...)
Utiliser la carte bancaire du bénéficiaire	- Payer en espèces - Créer un compte au nom du bénéficiaire dans son supermarché - Réaliser les achats en ligne (puis ensuite soit drive soit livraison) - Utiliser une carte prépayée (porte monnaie électronique) Dans tous les cas, l'entourage a un rôle à jouer. Si une mesure de protection juridique est en place, il est nécessaire d'évaluer la fréquence et les modalités de versements.
Faire une avance d'argent	- Demander l'aide de l'entourage
Gérer des objets de valeur et/ou bijoux	- Demander l'aide de l'entourage
Donner ses coordonnées personnelles (téléphoniques, postales) à des bénéficiaires et/ou les transmettre à des tiers (hôpital, téléassistance,...)	Contacter son entourage ou le service d'aide à domicile
Remplir ou vérifier la déclaration d'impôts du bénéficiaire	- Demander l'aide de l'entourage - Se faire aider pour prendre RDV avec le service des impôts (en ligne, par téléphone ou avec le numéro du service des finances publiques qui est indiqué sur la déclaration des revenus). Il est possible de prendre un RDV physique ou de demander à être rappelé par téléphone. - Se faire emmener au service des impôts le plus proche
Traiter des documents confidentiels	- Demander l'aide de l'entourage - Trouver un accompagnement adapté (assistante sociale, service spécialisé,...)
Etre en possession des clés du domicile	- Etre présent pour ouvrir la porte - Installer un boitier à clés

Source : CARSAT Centre Ouest – Guide mutualisé Les limites du travail au quotidien des IAD

CE QUE NE PEUT PAS FAIRE L'INTERVENANT A DOMICILE	SOLUTIONS POSSIBLES POUR LE BENEFICIAIRE
CUISINE / COURSES	
Faire des conserves	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins)
Acheter de l'alcool en l'absence du bénéficiaire et/ou si contre-indication médicale	
ANIMAUX	
Couper les ongles de pattes	- Faire appel à un toiletteur
Toiletter l'animal (ex : brosser, lui donner le bain,...)	
S'occuper de l'animal domestique si le bénéficiaire ou son entourage peuvent s'en occuper ou si l'animal appartient à la catégorie des NAC (Nouvel Animal de Compagnie) *NB : si le bénéficiaire ou son entourage ne s'en occupe pas, l'intervenant doit prévenir son association pour revoir la situation*	- Gestion par le bénéficiaire s'il est en capacité - Solliciter l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à un professionnel spécialisé
Gérer des animaux non domestiques (ex : les nourrir, les déplacer de lieu, leur administrer des médicaments)	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins)
Nettoyer le domicile infesté de nuisibles (ex : rats, blattes, souris, puces, cafards,...)	- Faire appel à un professionnel spécialisé
JARDIN/POTAGER/ESPACES VERTS	
Tailler la haie et/ou arracher le lierre	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à une entreprise multi-services : consulter votre association
Tondre la pelouse	
Désherber la pelouse / les allées / la haie	
Bêcher, cultiver, récolter, entreposer	
Arroser le potager et/ou les grandes surfaces	
Transporter des végétaux ou objets à la décheterrie	
Déneiger les allées de la maison et/ou du garage *NB : L'intervenant doit se limiter au passage lui permettant d'accéder au domicile*	- Eviter de sortir lorsqu'il y a de la neige ou risque de verglas - Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins)
CHAUFFAGE	
Couper, fendre et/ou scier le bois	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins)
Entreposer et/ou rentrer des stères de bois	
Entreposer et/ou rentrer des bûches de bois sans équipement de transport adapté	
Intervenir sur le système de chauffage (ex : allumer, éteindre la chaudière, effectuer des réglages, purger les radiateurs,...) et/ou nettoyer le système de ventilation (moteur,...)	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à un chauffagiste
Ramoner la cheminée et/ou les tuyaux de la cuisinière à bois	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à un ramoneur

Source : CARSAT Centre Ouest – Guide mutualisé Les limites du travail au quotidien des IAD

CE QUE NE PEUT PAS FAIRE L'INTERVENANT A DOMICILE	SOLUTIONS POSSIBLES POUR LE BENEFICIAIRE
PLOMBERIE & ELECTRICITE	
Intervenir sur le circuit électrique (ex : sur prise électrique, sur fils dénudés, sur fusible)	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à un électricien
Changer une ampoule d'un luminaire quand cela nécessite de monter à une hauteur supérieure à la hauteur du genou	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Si personne isolée, faire appel à une entreprise multi-services : consulter votre association
Intervenir sur la tuyauterie (ex : réparer une fuite, déboucher les siphons, ...)	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à un plombier
LESSIVE	
Effectuer la lessive de grosses pièces de linge à la main (ex : lavage de draps, couvertures, drap de bain,...) et/ou les essorer à la main	- S'équiper d'un lave linge si ce n'est pas le cas - Demander à l'entourage de s'occuper du linge - Emmener le linge à la laverie/ pressing (peut être un temps pris sur le temps d'intervention)
MENUISERIES/FENETRES	
Nettoyer les vitres et "contours" de fenêtres, baies ou vérandas quand cela nécessite de monter à une hauteur supérieure à la hauteur du genou	- S'équiper d'un manche téléscopique avec mouilleur et raclette pour nettoyer les vitres - Faire appel à une entreprise spécialisée si les fenêtres sont à plus de 3 mètres
Lessiver les fenêtres, baies, vérandas ou volets	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à une entreprise de nettoyage ou multi-services : consulter votre association
Peindre les fenêtres, baies, vérandas ou volets	
SOLS	
Lessiver/Décaper la terrasse ou le balcon	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à une entreprise multi-services : consulter votre association
Décaper le parquet	
Cirer l'ensemble du parquet et/ou nettoyer l'ensemble d'une moquette	Demander une prestation à charge du bénéficiaire
MURS & PLAFONDS	
Lessiver les murs et/ou plafonds, les ravaler	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à une entreprise multi-services : consulter votre association
Peindre et/ou tapisser les murs, plafonds, volets, portes, ...	

Source : CARSAT Centre Ouest – Guide mutualisé Les limites du travail au quotidien des IAD

CE QUE NE PEUT PAS FAIRE L'INTERVENANT A DOMICILE	SOLUTIONS POSSIBLES POUR LE BENEFICIAIRE
AUTRES BATIMENTS/DEPENDANCES	
Nettoyer, ranger la cave	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à une entreprise multi-services : consulter votre association - Solliciter son association pour une prestation à charge du bénéficiaire
Nettoyer, ranger le garage, hors pièce de vie	
Nettoyer, ranger le grenier	
Nettoyer, ranger un local hors habitation principale (ex : appentis, abri de jardin,...)	
PORT DE CHARGES	
Déplacer et/ou porter des charges supérieures à 10kg (ex: meubles, sac de sel pour adoucisseur, bûches de bois, pot de fleurs, ...)	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à une entreprise multi-services : consulter votre association
Participer à l'emménagement ou au déménagement (avec ou sans grands travaux de nettoyage)	
Déplacer et/ou changer une bouteille de gaz	
TRAVAIL EN HAUTEUR	
Effectuer une tâche qui nécessite de monter à une hauteur supérieure à la hauteur du genou	- S'équiper d'un manche téléscopique avec mouilleur et raclette pour nettoyer les vitres - Faire appel à une entreprise spécialisée si les fenêtres sont à plus de 3 mètres : consulter votre association
Poser des rideaux ou installer une tringle à rideaux quand cela nécessite de monter à une hauteur supérieure à la hauteur du genou	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Faire appel à une entreprise multi-services : consulter votre association
TECHNOLOGIE	
Effectuer une assistance informatique et/ou internet	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Appeler le service client de l'opérateur internet (Orange, SFR, ...)
AUTORISES SEULEMENT DANS LE CADRE DE PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A CHARGE DU BENEFICIAIRE	
Cuisiner pour des invités (famille, amis) et/ou nettoyer leur vaisselle	- Demander l'aide de l'entourage (famille, amis, voisins) - Solliciter la structure d'aide à domicile pour une prestation complémentaire à charge du bénéficiaire
Servir des invités à table	
Repasser des vêtements n'appartenant pas au bénéficiaire accompagné (à personnes vivant sous le même toit - excepté si couple)	
Faire de la "grande cuisine"	- Demander l'aide de l'entourage pour qu'il cuisine des plats à l'avance - Acheter des plats préparés pour n'avoir plus qu'à les réchauffer - Demander un portage de repas - Solliciter la structure d'aide à domicile pour une prestation complémentaire à charge du bénéficiaire
Cirer le parquet et/ou nettoyer la moquette avec du matériel	

Source : CARSAT Centre Ouest – Guide mutualisé Les limites du travail au quotidien des IAD