



CCAS de Dingé
SAD Service Autonomie à Domicile

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
Approuvé par délibération n°20260519-10
Conseil d'Administration du CCAS du 19 mai 2026

Préambule

*Le service d'aide à domicile du CCAS concourt au maintien à domicile des personnes fragilisées par leur âge ou par leur état de santé, en coordination avec les autres intervenants à domicile. Il répond également aux demandes d'aide ménagère de toute personne habitant la Commune, afin de dispenser un service de qualité dans la continuité.
Son action est guidée par des valeurs de solidarité, de continuité du service rendu, de qualité de la prestation et de professionnalisation du personnel.*

ARTICLE 1 : FONCTIONNEMENT DU SERVICE

A : Les missions

Le service d'aide à domicile du CCAS de Dingé a pour mission d'aider les personnes âgées et/ou handicapées, dans les actes de la vie quotidienne pour les maintenir à leur domicile par l'intervention d'une aide à domicile.

Tout habitant de la commune, qui en fait la demande, peut bénéficier du service.

L'ensemble du personnel du service est soumis à l'obligation de discrétion et au secret professionnel.

B : Le territoire d'intervention

Le service intervient sur le territoire de la commune de Dingé.

C : Les horaires

Le service administratif est assuré par la coordinatrice du CCAS, dans les locaux de la mairie, 2 rue du Canal à Dingé :

✓ Les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9 heures à 12 heures 30 et de 14 heures à 17 heures.

Les prestations d'aide à domicile sont réalisées de 7 heures à 19 heures, 7 jours sur 7 en fonction de l'évaluation des besoins : l'aide à domicile travaille les dimanches et jours fériés dans des cas particuliers et exceptionnels de grande dépendance. Un roulement de travail est alors prévu en accord avec les agents.

D : La coordination du service

L'activité du service d'aide à domicile se déroule sous l'encadrement de la coordinatrice et de la Secrétaire Générale et sous la responsabilité de la Présidente du CCAS, Madame QUENTEL Annabelle, Maire, et Madame HAMONOU Françoise, Vice-Présidente.

Les aides à domicile sont employées par le CCAS chez les bénéficiaires moyennant paiement d'un tarif horaire déterminé par l'organisme financeur ou par le Conseil d'Administration du CCAS, selon la situation du demandeur. Le changement de tarif ou de prise en charge par l'organisme financeur fera l'objet d'une régularisation à réception de la notification.

Pour tout ce qui a trait au service, le bénéficiaire ou l'aide à domicile en réfère directement à la coordinatrice du CCAS.

E : Constitution et suivi du dossier

L'accueil, l'instruction des dossiers et le suivi sont assurés par la coordinatrice du CCAS.

Pour bénéficier de la prestation d'aide à domicile, il est nécessaire de prendre contact avec la coordinatrice, qui fournira les documents suivants : un livret d'accueil, un devis, un contrat de prestations appelé Document Individuel de Prise En Charge, un formulaire de rétractation, le présent règlement de fonctionnement, un badge, la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (pour les personnes avec un plan d'aide), ainsi que la liste des personnes qualifiées.

La personne demandeuse devra compléter les formulaires de désignation de la personne référente et de la personne de confiance, ainsi qu'une demande de prélèvement automatique si elle le souhaite.

Une évaluation des besoins est effectuée avec la personne à son domicile, lors de l'élaboration du dossier pour la première demande. Cette évaluation est ensuite traduite en un Projet d'Accompagnement Personnalisé, qui est préparé dans les 6 premiers mois de la prise en charge, et remis à jour à chaque renouvellement ou une fois par an. Ce document permet d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité. Il est discuté en équipe puis remis au bénéficiaire, avec le cahier de liaison.

Le cahier de liaison est un outil de travail qui doit être accessible aux intervenantes du service, qui le complètent autant que nécessaire. Il a pour but de faciliter la communication entre les différents intervenant et la famille, et d'organiser au mieux la coordination de l'accompagnement. Il reste au domicile du bénéficiaire, mais appartient au CCAS. Il doit être restitué au service quand il est rempli et/ou à la fin de l'accompagnement.

ARTICLE 2 : LES MISSIONS DE L'AIDE A DOMICILE

A : Les interventions de l'aide à domicile

Les interventions de l'aide à domicile concernent :

- L'entretien courant des pièces à vivre,
- L'entretien du linge,
- L'aide aux courses avec ou sans le bénéficiaire (la liste des courses est faite avec le bénéficiaire qui vérifie, une fois qu'elles sont faites, le ticket de caisse).

- La préparation des repas en tenant compte des goûts et des habitudes alimentaires, ainsi que du régime alimentaire du bénéficiaire le cas échéant,
- La vérification des dates de péremption des produits de consommation dans les réfrigérateurs ou dans les placards,
- Le maintien du lien social et l'accompagnement à l'extérieur,
- L'aide à la personne dans ses transferts
- L'aide à la toilette qui ne requiert pas un acte médical
- L'aide à l'habillage et au déshabillage
- L'aide à la prise du traitement préparé par l'infirmier.

Selon les difficultés du bénéficiaire, l'aide à domicile peut également être appelée à rentrer le bois de chauffage dans la maison (avec la participation de la famille) ou préparer le feu, dans ce cas, il est demandé que le ramonage soit réalisé selon les normes en vigueur.

L'intervenante peut jouer à des jeux de société ou réaliser des activités ludiques avec le bénéficiaire, s'ils sont mentionnés dans le plan d'aide.

L'aide à domicile peut également prendre soin des animaux domestiques (chiens, chats, oiseaux), à la condition qu'ils participent au maintien à domicile et à l'accompagnement de la personne, avec une mention dans le plan d'aide. Il peut être demandé au bénéficiaire d'isoler l'animal pendant l'intervention.

Les tâches difficiles physiquement pourront être réalisées à deux. Par exemple, pour la literie, le retournement des matelas est effectué 4 fois par an maximum. Il est conseillé qu'une aide soit apportée par l'utilisateur (s'il le peut) ou un tiers. Selon la taille du matelas, l'aide à domicile peut refuser de le faire seule.

Le repassage du linge des bénéficiaires peut se faire au domicile de l'aide à domicile, à conditions que les modalités aient été prévues au préalable et que cela ait été inscrit dans le contrat signé avec le bénéficiaire.

Le gros nettoyage, tel que lessivage des murs, nettoyage des caves, des balcons, des greniers, des garages, des volets, démontage et remontage des appareils électroménagers et lavage à la main des grandes pièces de linge ne font pas partie des missions de l'aide à domicile.

B : Les interdictions

L'aide à domicile employée par le CCAS de Dingé n'a pas le droit d'effectuer les tâches ci-dessous :

- Utiliser à la place de l'utilisateur une carte bleue, une carte de paiement de magasins ou un chèque en blanc qui est remis à l'aide à domicile pour faire les courses sauf accord définit et écrit entre le bénéficiaire et le service. Il est donc conseillé de privilégier les comptes dans les magasins,
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt,
- Faire des achats de boissons alcoolisées importantes,
- Fumer chez les bénéficiaires et/ou prendre des pauses à cet effet,
- Amener un enfant ou toute autre personne ou un animal sur son lieu de travail,
- Préparer une prescription médicale, ou effectuer un acte de soin
- Couper les cheveux, les ongles (les soins de pédicure doivent prioritairement être effectués par un professionnel), faire des colorations capillaires au bénéficiaire,
- Apporter du linge du bénéficiaire à son domicile pour le nettoyer

- Téléphoner de chez le bénéficiaire sauf dans l'intérêt du bénéficiaire
- Changer la bouteille de gaz
- Monter à l'échelle ou sur tout autre matériel, en dehors d'un marchepied.

ARTICLE 3 : ORGANISATION DE L'INTERVENTION

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un contrat entre le bénéficiaire et le CCAS. Le contrat définit les objectifs de la prestation qui sont réactualisés à chaque changement, ainsi que les horaires. Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

L'aide à domicile présente au bénéficiaire sa carte professionnelle lors de la première vacation.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'aide à domicile, et aucune modification n'est effectuée sans l'accord du service.

Un cahier de liaison est tenu à disposition des aides à domicile au domicile de l'usager.

En cas de conflit, l'aide à domicile doit impérativement prévenir le service. Si l'aide à domicile est en danger, elle doit quitter immédiatement son poste et alerter la mairie ou la personne d'astreinte. Les faits de violence verbale et physique sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

En cas de présence de membres de la famille, l'aide à domicile répond aux demandes et aux besoins exprimés par le bénéficiaire, tout en restant à l'écoute de la famille. Des fiches de vacation sont élaborées pour chaque bénéficiaire et permettent d'identifier les besoins prioritaires et les particularités.

Le service participe à la formation de stagiaires. L'aide à domicile peut être tuteur du stagiaire qui observe et participe à l'organisation et au fonctionnement du service mis en place. Le bénéficiaire peut toutefois s'opposer à la présence du stagiaire pendant l'intervention à son domicile. L'aide à domicile prévient le bénéficiaire de la présence d'un stagiaire.

L'aide à domicile badge au début et à la fin de sa prestation chez le bénéficiaire, afin que le service puisse élaborer les fiches de paie et la facturation.

Les factures des prestations sont adressées à l'usager chaque mois et doivent être acquittées mensuellement. Les retards font l'objet de relance pour paiement immédiat, faute de quoi le Trésor Public engage les procédures légales de recouvrement. Il est également possible de demander le prélèvement automatique mis en place.

Dans le cas où le bénéficiaire devrait s'acquitter d'une facture inférieure à 15€, cette facture ne lui est pas envoyée, le montant est reporté sur la facture du mois suivant, ou sur une facture atteignant un minimum de 15€.

La prise en charge du coût de la prestation par un organisme financeur est un accord nominatif, individuel et personnalisé. Le conjoint bénéficie de fait de la prestation, sauf en cas d'absence du demandeur.

Si l'aide à domicile casse ou détériore un objet dans le cadre de son activité, l'assurance du CCAS prend en charge le remplacement ou le remboursement de l'objet après évaluation par le service. Il est alors nécessaire de fournir une déclaration conjointe, une facture acquittée et un relevé d'identité bancaire du bénéficiaire.

Un Plan de Continuité d'Activité est réalisé en cas de difficulté majeure, due à un évènement météo exceptionnel, ou une perturbation importante dans l'organisation du travail. Dans ce cas, certaines interventions pourront être annulées ou reportées, ou effectuées par une autre aide à domicile du service, afin d'intervenir auprès des bénéficiaires dont les interventions sont les plus indispensables.

ARTICLE 4 : DROITS ET OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

A : Les droits du bénéficiaire

Le CCAS garantit à toute personne la prise en charge des droits fondamentaux déclinés dans la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie.

Le bénéficiaire a droit :

- à consentir à sa prise en charge et à sa renonciation,
- au respect de sa dignité, de son intégrité,
- au respect de sa vie privée, de son intimité, au respect de ses liens familiaux
- à une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement,
- à un accompagnement personnalisé dans le cadre du contrat de prestation, et à l'information concernant son accompagnement,
- au respect de sa liberté d'opinion, de ses croyances et de sa vie spirituelle,
- au respect de son droit à l'image,
- à la protection et sécurité,
- à la confidentialité et la protection des informations le concernant,
- à l'exercice de ses droits civiques

Le droit à l'image et la Protection des données :

Dans le cadre du Règlement Général de la Protection des Données, des informations sont enregistrées par le CCAS de Dingé, dont la Présidente est responsable de traitement. Pour son bon fonctionnement, le SAD doit demander et conserver une copie de la Carte Nationale d'Identité de la personne accompagnée, ainsi que des documents administratifs indispensables pour établir la prestation d'aide à domicile.

Les données collectées sont communiquées aux seuls destinataires suivants : agents du CCAS, agents des services administratifs, élus concernés de la commune, Trésor public. Les données sont conservées pendant 10 ans à l'issue du contrat puis détruites.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement, leur portabilité, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Pour

exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter le CCAS de Dingé 2 rue du CANAL 35440 DINGE.

Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données : Délégué à la protection des données, Centre de Gestion d'Ille-et-Vilaine, 1 avenue de Tizé, CS 13600, 35236 THORIGNÉ-FOUILLARD Cédex, dpd@cdg35.bzh.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Le service ne prend pas de photo des personnes accompagnées, sauf exception en cas d'urgence au domicile ou de mise en danger, et/ou avec un besoin de coordination.

En cas d'événement exceptionnel, par exemple, une animation collective, il sera demandé l'accord de chaque personne pour prendre des photos, un formulaire de droit à l'image sera proposé.

B : Les obligations du bénéficiaire

En retour, le bénéficiaire a l'obligation de respecter le personnel du service, et ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination.

Pour l'entretien du logement, le bénéficiaire doit permettre l'accès à l'eau chaude et mettre à la disposition de l'aide à domicile les matériels et produits nécessaires, et les renouveler dès que besoin. La mise à disposition d'un aspirateur en bon état de marche est recommandée, ainsi qu'un marchepied « trois marches ».

Le bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif (nuisible pour la santé), ou d'être en état d'ébriété, en présence de l'aide à domicile.

En cas de présence de nuisibles, le bénéficiaire doit veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'aide à domicile. Il doit prendre ses dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions.

Selon les besoins du bénéficiaire, il doit être installé une boîte à clés pour permettre aux aides à domicile d'accéder au domicile, sans risque.

En cas de présence de caméra à l'intérieur du logement du bénéficiaire, ce dernier a l'obligation de prévenir le service. Il est interdit de filmer un agent dans l'exercice de ses fonctions. L'aide à domicile pourra cacher ou couper la caméra au moment de l'intervention, et la remettre en route avant son départ.

C : Les plaintes et réclamations et évènements indésirables

En cas de mécontentement, le bénéficiaire peut faire une plainte ou une réclamation auprès de la coordinatrice du service.

Le service a un système de gestion des plaintes et réclamations, ainsi que des évènements indésirables. La prévention de la maltraitance en fait partie.

Une procédure organise leur recueil, leur traitement, l'analyse des causes, ainsi que les signalements, si nécessaires selon la situation. Des informations sont effectuées régulièrement auprès des aides à domicile pour prévenir les risques.

Il existe un numéro national si vous êtes victime ou témoin de maltraitance envers un adulte vulnérable en établissement ou à domicile : n° 3133.

D : Le Médiateur à la Consommation

Le bénéficiaire peut faire appel au médiateur à la consommation, en cas de litige relatif aux contrats conclus entre le bénéficiaire et le service. Dans le cadre d'une convention de partenariat entre l'UDCCAS 35 et le CCAS de Dingé, une convention-cadre a été signée avec l'ANM Consommation (Association Nationale des Médiateurs).

Le bénéficiaire peut faire une demande de médiation :

- Soit sur le site de l'Association Nationale des Médiateurs Consommation : www.anmconso.com.
- soit par courrier à l'adresse suivante : ANM CONSOMMATION
2 rue de Colmar
94 300 Vincennes

ARTICLE 5 : ABSENCE DU BENEFICIAIRE OU DE L'AIDE A DOMICILE

A : Absence du bénéficiaire

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers, le service doit être prévenu au minimum une semaine à l'avance, et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées. Le cas échéant, les heures qui n'ont pas pu être effectuées seront facturées.

Dans le cas d'absences non justifiées ou de refus de recevoir d'aide à domicile, les heures sont intégralement facturées au taux plein en vigueur sans participation de l'organisme finançant la prise en charge. Les situations particulières font l'objet d'une évaluation.

Lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir le service dès que possible, afin de programmer les interventions. Cette démarche est faite par le bénéficiaire ou par la famille. Le service ne sera pas tenu pour responsable de l'absence d'aide à domicile s'il a été prévenu trop tard du retour au domicile.

Si le service n'est pas informé de l'absence d'un bénéficiaire alors qu'une aide à domicile se présente, après avoir tenté de joindre la famille ou les autres personnes identifiées en tant que personnes à prévenir et cela sans succès, les services d'urgence (pompiers) sont appelés. Les frais matériels de cette intervention sont à la charge du bénéficiaire.

B : Absence de l'aide à domicile

Les aides à domicile ont droit à des congés annuels ou exceptionnels et se relaient pour travailler les week-ends et jours fériés. De ce fait, elles bénéficient de jours de repos en semaine conformément à la réglementation en vigueur. Elles peuvent également être absentes pour cause de maladie, de formation ou toute autre cause connue du service.

Celui-ci pourvoit alors à son remplacement quand c'est possible, en accord avec le bénéficiaire. Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes horaires. En cas d'absence connue, l'Aide à Domicile prévient le bénéficiaire la semaine précédente.

ARTICLE 6 : FIN DE LA PRESTATION

L'intervention de l'aide à domicile s'arrête en cas de :

- Décès du bénéficiaire,
- Déménagement hors de la commune,
- Placement définitif dans un établissement (maison de retraite...),
- Demande faite par courrier, pour convenance personnelle, avec un préavis minimum de 1 mois.

La cessation du service peut également prendre fin en cas de non respect, par l'une ou l'autre des parties, des termes du contrat individuel de prise en charge ou du règlement de fonctionnement. Dans ce cas, un rendez-vous de conciliation est organisé, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, afin d'en expliquer les raisons et tenter d'aboutir à une solution amiable, respectueuse des besoins et des impératifs de chacun.

Suite à cette fin de prestations, il doit être rendu au service le badge et les cahiers de transmissions.

Signature du bénéficiaire

Fait à Dingé, le

Annabelle QUENTEL
Présidente du CCAS