



CHAVANON
COMBRAILLES
& VOLCANS
CENTRE INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

Livret d'accueil

BÉNÉFICIAIRES

SERVICE
AUTONOMIE
à DOMICILE



CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE
CHAVANON COMBRAILLES ET VOLCANS

6, avenue du marronnier – 63 380 PONTAUMUR
04 73 79 70 70

cias@ccvcommunaute.fr - www.ccvcommunaute.fr

N° SIRET : 200 074 193 000 26

N° SAP : 200 074 193

AUTORISATION DU CONSEIL

DÉPARTEMENTAL : ARRÊTÉ DU 21/03/2017

SOMMAIRE

I - PRÉSENTATION DU CIAS

P. 3 à 5

- Le CIAS
- Les sites
- Territoire d'intervention

II – LE SAD = Service Autonomie à Domicile

P. 7 à 12

- Les valeurs du service
- Les publics
- Les missions
- Les professionnels
- Les limites d'intervention
- Fonctionnement du service
- Modalités financières
- Protection des personnes accompagnées et Lutte contre la maltraitance

III - ANNEXES

P. 13 à 37

- Règlement de fonctionnement
- Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie
- Tarification
- Liste et notice des personnes qualifiées



> LE CIAS

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) de la Communauté de Communes Chavanon Combrailles et Volcans a été créé en 2017, lors de la fusion de trois Communautés de Communes (Haute Combraille située à Pontaumur, Sioulet-Chavanon située à Bourg-Lastic et Pontgibaud Sioule et Volcans). Le CIAS est un établissement public administratif, rattaché à la Communauté de Communes, qui a pour but de développer et d'améliorer la politique d'action sociale conduite dans les 36 communes du territoire.

Le CIAS est présidé par Monsieur Cédric ROUGHEOL, président de la Communauté de Communes, et administré par un Conseil d'Administration composé de représentants des différentes communes.

Le CIAS est en charge de la politique sociale, ainsi, il gère le Service Autonomie à Domicile (SAD) ainsi que d'autres services tels que le portage de repas à domicile, le bus des montagnes, et les logements d'urgence.

Mémo contacts

HORAIRES D'ACCUEIL ET DES PERMANENCES TELEPHONIQUES

**Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30
et de 13h30 à 17h00 (16h30 le vendredi)**

Seulement en cas d'URGENCE et en dehors des horaires d'ouverture :

06.42.89.58.73 Secteur Pontaumur - Pontgibaud

06.83.65.35.70 Secteur Bourg-Lastic – Herment/Giat

> SITES



Secteur Pontaumur | Pontgibaud



Du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h30
et de 13h30 à 17h00
(vendredi 16h30)
04 73 79 70 70



SITE DE PONTAUMUR
6 avenue du Marronnier
63380 PONTAUMUR

SITE DE PONTGIBAUD
5 rue du Frère Genestier
63230 PONTGIBAUD



Secteur Bourg-Lastic | Herment-Giat



SITE DE BOURG-LASTIC
4 route de tulle - 63760 BOURG-LASTIC

Du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
(vendredi 16h30)
04 73 79 70 70



ANTENNE D'HERMENT
Mairie / Grand'Rue - 63470 HERMENT

Permanence le mercredi
et vendredi matin
de 8h30 à 12h30
04 73 22 10 58

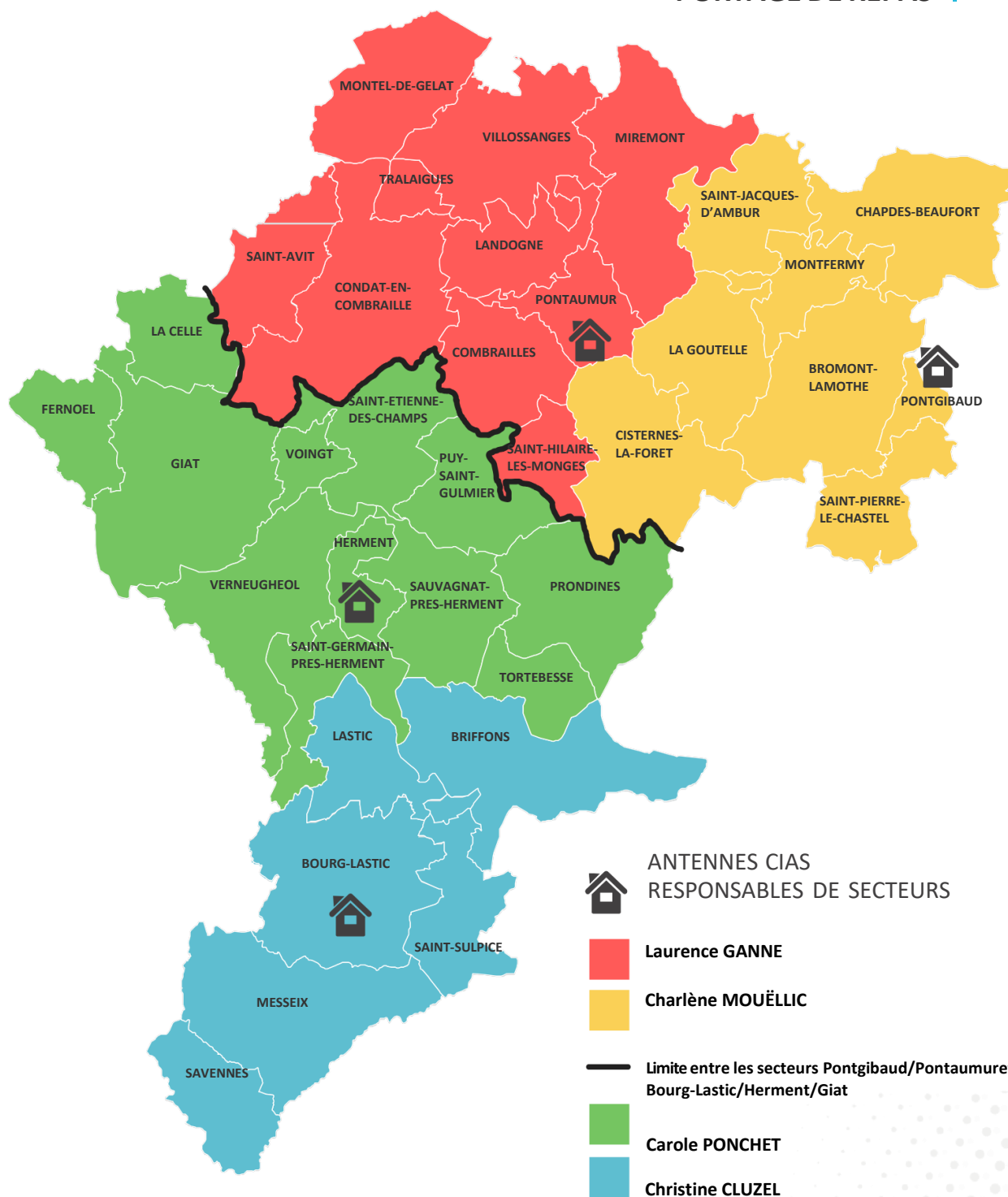
> TERRITOIRE D'INTERVENTION



CHAVANON
COMBRAILLES
& VOLCANS
CENTRE INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

SERVICE D'AIDE ET
D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

PORTAGE DE REPAS



> SAD : SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

L'objectif du SAD est de préserver l'autonomie et le maintien à domicile des personnes fragilisées du territoire en les soutenant dans la réalisation des tâches et activités de la vie quotidienne. Il délivre des prestations d'aide uniquement et non des prestations de soins.

Le Service d'Autonomie à Domicile (SAD) fonctionne en mode prestataire c'est-à-dire que le CIAS est l'employeur des aides à domicile. La prestation est effectuée sous la responsabilité de la structure.

Le service délivre ses prestations tous les jours de l'année de 7h à 21h, la dernière intervention ne peut pas commencer après 20h.

LES VALEURS DU SERVICE

Le SAD intervient dans le respect des droits fondamentaux de la personne, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture et de son choix de vie.

Conformément à la charte de la personne accueillie, nous nous engageons à garantir les droits et libertés du bénéficiaire.

Il veille à proposer un service de qualité et de proximité et à en garantir l'égal accès à tous les habitants du territoire. Il propose des prestations d'accompagnement personnalisées et adaptées aux besoins.

En tant que service public, nous nous engageons à ne jamais vous proposer d'offre de service abusive, mais à répondre au mieux à vos besoins.



LES PUBLICS

Les personnes de moins de 60 ans :



- en situation de handicap,
- atteintes de maladies graves ou de longue durée,
- sortant d'hospitalisation ou de rééducation.

Les personnes de 60 ans et plus qui se trouvent dans des situations :



- d'incapacité à assumer certaines tâches quotidiennes,
- de convalescence,
- de suite d'hospitalisation,
- d'affections ne justifiant pas une hospitalisation.

Les familles en difficultés passagères :

- *maladie,*
- *décès d'un parent,*
- *accident.*



LES MISSIONS

Le Service Autonomie à Domicile souhaite permettre à toute personne qui le désire de continuer à vivre chez elle dans de bonnes conditions.

Dans ce cadre, il propose :

- de l'aide pour l'accomplissement des activités domestiques et des actes essentiels de la vie quotidienne,
- de l'aide pour le maintien du lien social,
- la détection des besoins éventuels en soins, et le cas échéant, l'orientation vers les interlocuteurs compétents et la coordination entre l'aide et le soin,
- des actions de prévention de la perte d'autonomie,
- des actions de soutien aux aidants.

LES PROFESSIONNELS

Le responsable de secteur



Il évalue les besoins de la personne, aide à la constitution du dossier de prise en charge, organise l'intervention et veille au bon déroulement des prestations. **Il est l'interlocuteur privilégié entre l'aide à domicile et les personnes accompagnées.** Il assure ainsi la coordination nécessaire à une bonne prise en charge y compris pour la réponse aux besoins de soins pour lesquels elle va informer et orienter la personne accompagnée jusqu'à la bonne prise en charge par les partenaires compétents.



L'aide à domicile

Son rôle est de seconder les personnes aidées de manière à leur permettre de continuer à vivre chez elles. Elle veille à préserver l'autonomie des personnes aidées, à maintenir leur indépendance et leur vie sociale, familiale et relationnelle, notamment en les incitant à faire ce qu'elles peuvent encore effectuer sans aide.

Le service s'engage à former régulièrement son personnel afin de répondre au mieux aux besoins des personnes accompagnées et d'intégrer les évolutions du secteur du maintien à domicile.

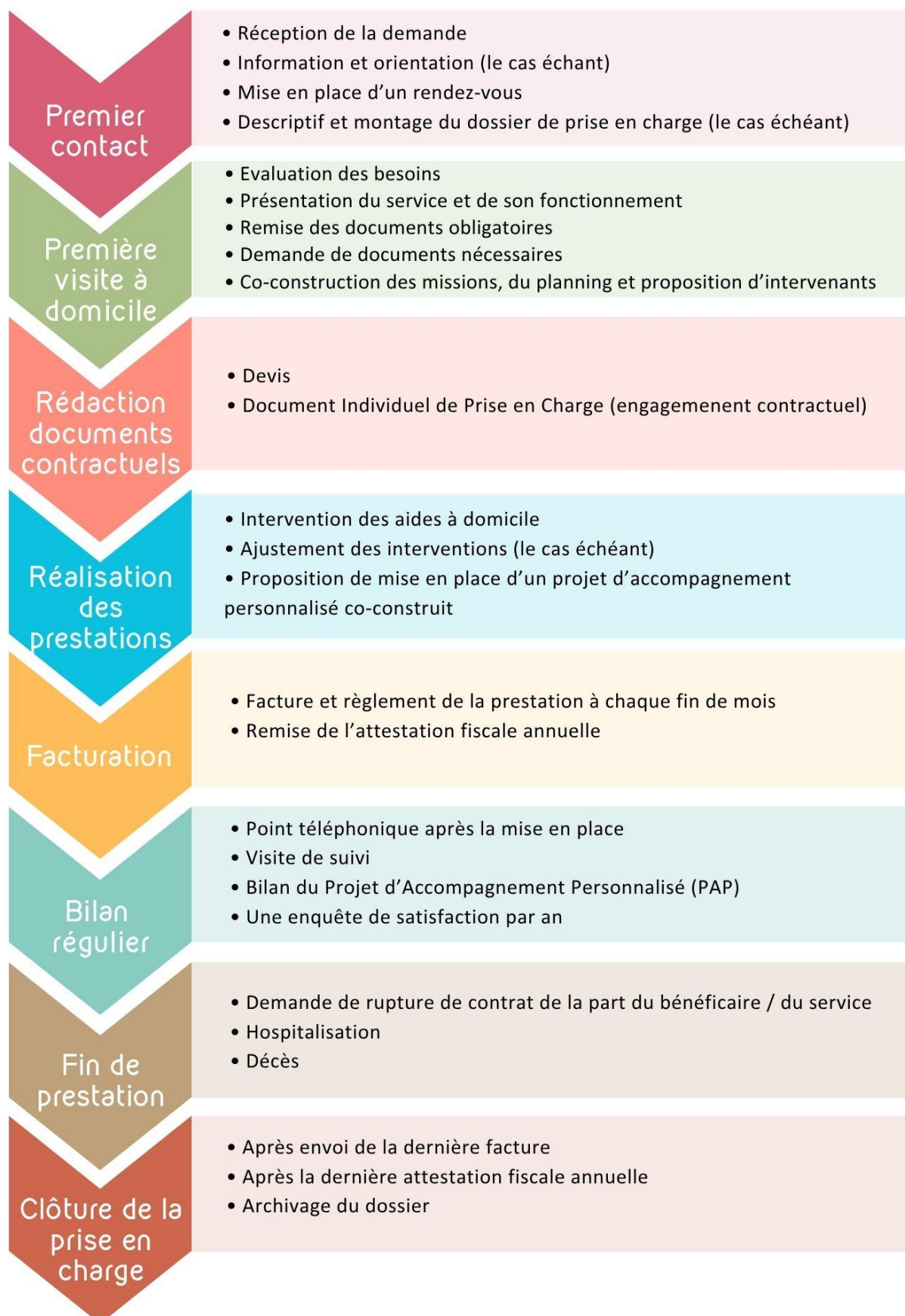
LES LIMITES D'INTERVENTION

L'intervention de l'aide à domicile est encadrée par :

- le plan d'aide accordé par l'organisme financeur (ex : l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) financée par le Conseil Départemental),
- le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC), signé entre le bénéficiaire et le service,
- le règlement de fonctionnement du service (en annexe).

Aussi, certains actes sont strictement interdits dans le cadre de leurs missions. Le règlement de fonctionnement (en annexe) détaille leurs limites d'intervention. Il relève de la responsabilité exclusive du service de pouvoir déroger, dans des cas exceptionnels, à ces règles.

> FONCTIONNEMENT : ÉTAPE PAR ÉTAPE



LES MODALITÉS FINANCIÈRES



- **Aide au financement**

La grille des tarifs est annexée au présent livret d'accueil.

Sous certaines conditions, les heures d'aides à domicile peuvent être prises en charge dans leur intégralité ou en partie par un organisme financeur.

- **Crédit d'impôt**

Vous pouvez bénéficier d'un avantage fiscal soit sous forme de :

- Réduction fiscale si vous payez des impôts,
- Crédit d'impôts si vous ne payez pas d'impôts.

Dans les deux cas cela représente 50% du montant de vos dépenses annuelles, dans la limite d'un plafond fixé par la loi.

- **Attestation fiscale**

Une attestation fiscale vous sera fournie chaque fin d'année, vous permettant de déclarer ces avantages fiscaux au titre de vos prestations à domicile (réduction ou crédit d'impôt) selon l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

LA PROTECTION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ET LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Le service développe une vigilance particulière sur les situations pouvant entraîner un risque de maltraitance quelle qu'elle soit. De ce fait, elle met en place une politique de prévention et de lutte contre la maltraitance en formant notamment son personnel au repérage de telles situations avec un partenariat avec l'association ALMA (Allô maltraitance personnes âgées et adultes en situation de handicap). Au-delà, le service intègre dans son fonctionnement les notions de bientraitance et d'éthique afin de s'assurer de toujours placer le bénéficiaire et ses intérêts au centre des dispositifs et des réflexions sur l'accompagnement proposé.



En cas de suspicion de maltraitance, vous pouvez en faire part au service en contactant la responsable de secteur.



Vous pouvez aussi contacter directement l'association ALMA (Allô maltraitance personnes âgées et adultes en situation de handicap) pour de l'écoute et des conseils.

- Numéro d'ALMA 63 : 04 73 24 38 05 (permanences les lundis de 14h à 17h hors permanence : répondeur).
- Numéro national unique : 3133 ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h

ANNEXES

Annexe 1

Règlement de fonctionnement-- **p.13 à 29**

Annexe 2

Charte des droits et libertés
de la personne accueillie----- **p.32**

Annexe 3

Les tarifs ----- **p.34**

Annexe 4

Liste des personnes qualifiées --- **p.36**



CHAVANON
COMBRAILLES
& VOLCANS
CENTRE INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE



ANNEXE 1

Règlement de Fonctionnement –

adopté le 9-07-2026

- Préambule**p.14**
- Déroulement de la prise en charge**p.15**
- Contenu de l'intervention**p.20**
- Dispositions concernant les droits
et les devoirs des usagers **p.23**
- Tableau récapitulatif des règles de prise en charge :
autorisé / toléré / interdit**p.29**

I/ Préambule

Conformément à l'article L.311-7 du Code de l'action Sociale et de la Famille, le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations du Centre Intercommunal d'Action Sociale Chavanon Combrailles et Volcans et des bénéficiaires. Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui permettent de connaître les principes qui régissent les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement du CIAS tout en respectant les libertés individuelles. Les dispositions présentées afin de favoriser la qualité de la prise en charge, sont mises en œuvre dans le respect des termes de la charte des droits et libertés de la personne accueillie (présente en annexe)

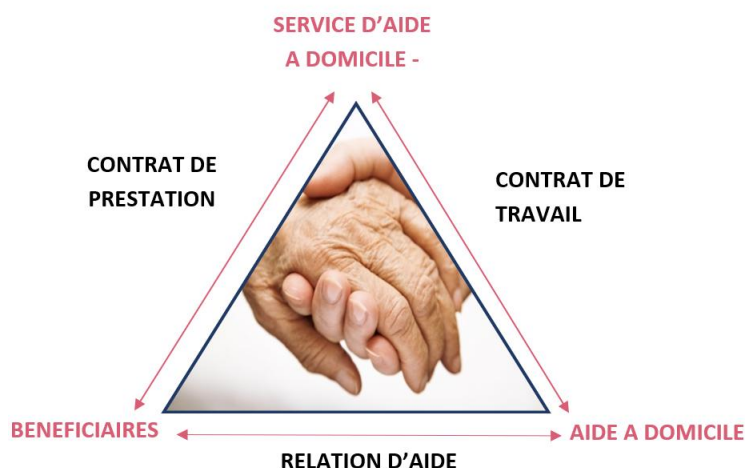
Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil et remis au moment de son admission, au bénéficiaire ou son représentant légal.

Il est affiché dans le service et porté à la connaissance de toutes les personnes susceptibles d'intervenir au domicile des bénéficiaires.

Chacune de ces personnes s'engage à respecter scrupuleusement ce règlement de fonctionnement.



Le Service Autonomie à Domicile fonctionne en mode prestataire : **le CIAS est donc l'employeur des aides à domicile.** La prestation est effectuée sous la responsabilité de la structure. Les horaires, et les missions de travail sont déterminés par le service. Le responsable de secteur, met à disposition du bénéficiaire des aides à domicile, conformément au DIPEC (Document Individuel de Prise En Charge) signé entre le bénéficiaire et le CIAS.



II/ Déroulement de la prise en charge



| PREMIER CONTACT |

Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande auprès des responsables de secteur.

Nous vous donnons tous les renseignements nécessaires et pouvons vous aider à monter votre dossier de prise en charge. Si nous ne pouvons pas répondre à votre demande, nous nous engageons à vous orienter vers les services compétents qui pourront y répondre.

Selon votre niveau de dépendance, nous étudions les possibilités de prise en charge par un **organisme de retraite**, une **mutuelle**, le Conseil Départemental pour l'**APA** (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ou de la **PCH** (Prestation de Compensation du Handicap) via la Maison Départementale des Personnes Handicapées.



| PREMIÈRE VISITE À DOMICILE |

Afin de comprendre le plus précisément possible vos besoins, il est nécessaire qu'un responsable de secteur se rende à votre domicile. Le bénéficiaire s'engage à laisser pénétrer dans son domicile les représentants du CIAS ou le responsable de secteur.

Dans tous les cas, une visite ne peut être effectuée au domicile du bénéficiaire sans qu'il en soit informé au préalable.

Nous réalisons **conjointement** l'évaluation de vos besoins et de vos attentes, qui permet d'établir le planning d'interventions et les missions de l'aide à domicile.

De plus, nous vous remettons le **livret d'accueil** qui précise les informations pratiques du service ainsi que le présent **règlement de fonctionnement**.

Nous vous proposons un **cahier de liaison** qui sera à conserver à votre domicile, afin de permettre un suivi entre chaque intervenant. Le personnel du service pourra noter ses observations et les autres intervenants (infirmières, médecins, kinésithérapeutes, etc.) pourront l'utiliser pour faciliter la transmission des informations strictement nécessaires à un bon accompagnement. Le cahier de liaison reste la propriété du service.



| RÉDACTION DES DOCUMENTS CONTRACTUELS |

Cette première visite à domicile débouche sur l'élaboration d'un **devis** gratuit, qui, s'il vous convient, fait l'objet d'un **DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge)** suite à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Ce document contractuel définit la fréquence et les plages horaires de passage des aides à domicile, ainsi que les tâches qu'elles réaliseront.

Si vos besoins évoluent en cours de prise en charge, nous adaptons les modalités d'intervention avec la signature d'un avenant au DIPEC.

Lorsque ces documents sont signés, la prestation peut débuter. En cas d'urgence, les étapes 1 à 3 peuvent être concomitantes à la 1^{ère} intervention. Toutefois, le DIPEC devra être signé au plus tard dans les 14 jours après le début des interventions.



| RÉALISATION DES PRESTATIONS |

Les horaires d'intervention à votre domicile sont définis par un **planning mensuel** établi en concertation entre vous et le CIAS. **Aucune modification du planning mensuel ne peut être faite sans l'accord de la responsable de secteur.** Les modalités de modification, en cas d'absences prévues ou non, sont détaillées dans le DIPEC.

Le service s'engage à respecter au mieux les plages horaires prédéfinies lors de la signature du DIPEC. **Des variations liées à des contraintes de service sont toutefois possibles.**

En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire, le service s'engage à vous prévenir au plus tôt et à vous garantir une remplaçante en priorité pour les interventions concernant l'aide aux actes essentiels de la vie courante.

Les interventions les week-ends et jours fériés sont réservées aux personnes les plus dépendantes et/ou isolées et seulement pour les actes essentiels de la vie quotidienne. Ces jours-là, les horaires peuvent être différents des autres jours.

- **L'accès au logement :**

Le bénéficiaire doit être présent tout au long de l'intervention du personnel et son logement doit être accessible. Le service n'accepte pas les clés du domicile des bénéficiaires. En cas de difficultés pour ouvrir la porte et donner accès à son domicile, le bénéficiaire devra mettre en place une boîte à clés.

- **L'accueil de stagiaires :**

Le service autonomie à domicile est un terrain de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné d'un stagiaire. Le service prévient au préalable ses bénéficiaires de la présence d'un stagiaire. Il est possible que le bénéficiaire refuse l'intervention d'un intervenant accompagné d'une personne stagiaire.

- **Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) :**

Il vous sera proposé l'élaboration conjointe d'un PAP afin de retranscrire les objectifs de votre accompagnement et mettre en place la coordination adaptée avec les différents partenaires intervenants. Ce document permet d'assurer votre droit de bénéficier d'un accompagnement adapté à vos spécificités, besoins, aspirations et à l'évolution de votre situation.



| FACTURATION |

Le service s'assure du respect des plannings fournis aux intervenant via les badgeages que réalisent les aides à domicile avec leur smartphone professionnel sur un QR Code placé au domicile du bénéficiaire. Ces pointages permettent de facturer le bénéficiaire et de rendre compte des heures effectuées pour les organismes financeurs. Le bénéficiaire s'engage à autoriser la mise en place d'un badge QR Code à son domicile.

En cas d'absence de badge (mission de courte durée) ou dans l'attente du remplacement d'un badge défectueux, l'aide à domicile vous dépose une **fiche de vacation** afin que vous puissiez l'émarguer au fur et à mesure des interventions pour attester de l'effectivité des heures réalisées. C'est ce document qui permettra au service de comptabiliser les heures de travail de l'aide à domicile et d'établir la facturation en lieu et place des remontées de la télégestion.

La **facture** mensuelle, à l'entête du CIAS, est établie en début de mois suivant et vous est envoyée la première quinzaine du mois suivant par le Trésor Public *. Elle correspondra au montant de la participation horaire, multiplié par le nombre d'heures réalisées. **Elle devra être payée** à la réception soit **par chèque** à l'ordre de la Trésorerie des EPSMS du Puy-de-Dôme Avenue du Bon Repos 63300 Thiers soit en optant pour **le prélèvement automatique**, en remplissant le document en annexe, soit par **carte bancaire** via l'interface Payfip accessible sur internet ou enfin par **Chèque Césu** (papier ou électronique).

Toute contestation concernant la facturation doit être adressée au service autonomie à domicile.

**exemple : Les heures réalisées sur le mois de juin, seront facturées début juillet, puis vous seront adressées par le Trésor Public la première quinzaine d'août.*



| FIN DE PRESTATION |

Le contrat peut être résilié ou modifié par le bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pénalité financière, moyennant un préavis de 15 jours.

En cas de non-respect des règles contenues dans le présent règlement, nous nous réservons le droit de suspendre le contrat ou d'y mettre fin avec un préavis minimum de 7 jours. Si le personnel est en situation de danger, une suspension des interventions peut être immédiatement mise en place et conduire à un arrêt définitif des prestations si les conditions de sécurité ne sont pas rétablies.

Le contrat est suspendu de tous ses effets, sans préavis, ni pénalité, en cas d'hospitalisation ou décès de l'usager.



| CLOTURE DE LA PRISE EN CHARGE |

Nous **archivons** votre dossier dès lors que nous vous avons adressé la dernière facture ainsi que l'attestation fiscale annuelle.

III/ Contenu de l'intervention

Les aides à domicile ont pour vocation d'accompagner la personne dans ses activités de la vie quotidienne afin de maintenir ses capacités et prévenir la perte d'autonomie. Elles réalisent ainsi plusieurs types de prestations.

Les modalités d'intervention sont fixées d'un commun accord avec le bénéficiaire lors de l'établissement du DIPEC en fonction des besoins et attentes de la personne à son domicile et le cas échéant, sur la base du Projet d'Accompagnement Personnalisé.



| LES MISSIONS DES INTERVENANTS À DOMICILE |

Les aides à domicile interviennent auprès des personnes âgées et en situation de handicap pour :

- Une aide dans les activités de la vie quotidienne,
- Une aide dans les actes essentiels du quotidien,
- La préservation, la restauration et la stimulation de l'autonomie,
- Le maintien du lien social.

Les intervenants à domicile effectuent selon les besoins du bénéficiaire

- **Accompagnement et aide aux actes essentiels de la vie quotidienne**

- **Entretien du logement** (lieu de vie et de passage de la personne aidée) : aider à la réalisation ou réaliser l'entretien courant du logement : sanitaire, cuisine, salle à manger, chambre de la personne aidée.

- Vaisselle, nettoyage des vitres, réfection du lit, rangements divers, nettoyage de l'intérieur des réfrigérateurs.
- Elle doit penser à contrôler régulièrement le réfrigérateur, vider les poubelles, faire le tri dans les médicaments (date de péremption).
- Entretien courant du linge et des vêtements : laver, repasser, trier, ranger.



- **Accompagnement dans les activités de loisirs et de la vie sociale*** : jeux de société, promenades, ateliers créatifs...et accompagnement véhiculé* aux activités et lieux de loisirs (clubs du 3^e âge, visites, musées, événements...).
- **Aide aux démarches administratives simples** (documents de la vie quotidienne), sauf actes notariés, imposition, documents familiaux.
- **Réalisation des soins d'hygiène et de confort à la personne :**
 - Aide à la mobilisation, aux déplacements et à l'installation de la personne : lever, coucher, transferts, marche....
 - Aide à la toilette lorsque celle-ci est assimilée à un acte de vie quotidienne et n'a pas fait l'objet de prescription médicale : sécurisation et accompagnement. Lorsqu'elle est prescrite par un médecin, la toilette sera réalisée par un service de soins infirmiers à domicile, un infirmier libéral ou un service d'hospitalisation à domicile. L'aide à domicile ne doit pas effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (soins de pédicure...) ni apporter de conseils sur les traitements.
 - Aide à l'habillage et au déshabillage.
 - Changer les protections ou accompagner à la chaise pot, aux toilettes.
 - Aider à l'hygiène bucco-dentaire (pour le brossage des dents, nettoyage des prothèses).
 - Aider à la réalisation ou réaliser des repas équilibrés ou conformes aux éventuels régimes prescrits (mixé, complément alimentaire...).

- Aider à réchauffer ou préparer des repas.
- Aider à l'alimentation lorsque cet acte peut être assimilé à un acte de la vie quotidienne et non à un acte de soins.
- Aider à la prise de médicaments : médicaments placés dans un pilulier. La distribution du médicament comprend l'acte de donner le médicament dans le pilulier préparé par l'infirmière ou la famille. De plus les crèmes et gouttes sous prescription médicale relèvent du soin.

• **Réalisation ou accompagnement pour les courses du bénéficiaire *:**

- Le bénéficiaire confie à l'aide à domicile la liste des courses à réaliser.
- Les courses réalisées avec la personne aidée isolée doivent être prévues dans le plan d'aide et planifiées dans le planning de façon régulière. Le temps de courses doit être compatible avec la durée de l'intervention. Les kilomètres effectués pour les courses par l'intervenant à domicile sont facturés au bénéficiaire.



*** Ces prestations devront être réalisées en priorité sur le territoire de la Communauté de communes, à défaut, ils pourront se réaliser sur une commune limitrophe et dans une limite de 20 kms aller-retour.**



IV/ Dispositions concernant les droits et les devoirs

| LES DROITS DES USAGERS |



Le CIAS Chavanon Combrailles et Volcans garantit à l'utilisateur les droits et libertés individuels énoncés par l'article L311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, annexée au livret d'accueil.

RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX

Conformément à la charte de la personne accueillie, nous nous engageons à garantir les droits et libertés du bénéficiaire.

Nous nous engageons notamment à respecter la vie privée du bénéficiaire ainsi que son intimité.

Le bénéficiaire a le droit à une information complète avant l'admission et tout au long de sa prise en charge.

Il est consulté lors de l'évaluation de ses besoins et attentes. Il est associé à l'élaboration de son plan d'aide voir à la rédaction du projet d'accompagnement personnalisé s'il le souhaite, ainsi qu'à leurs mises à jour.

L'expression du bénéficiaire est favorisée tout au long de sa prise en charge.

LES FORMES DE PARTICIPATION

- Des enquêtes de satisfaction sous forme de questionnaire sont menées chaque année afin d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers des différentes prestations proposées par le service.
- Des groupes d'expression : dans le cadre de la démarche d'amélioration continue le CIAS, a mis en place des groupes d'expression afin que les bénéficiaires puissent donner leur avis sur le fonctionnement et/ou l'organisation du service et échanger sur différentes thématiques tels que la bientraitance, la coordination entre les intervenants... Ces temps d'échange ont lieu à minima une fois par an.
- Les réclamations exprimées par les bénéficiaires sont tracées dans notre logiciel métier et une réponse est apportée selon une procédure interne.



La gestion des réclamations

1) Problème du quotidien : votre interlocuteur privilégié est votre **responsable de secteur** au 04 73 79 70 70



2) Problème persistant/non résolu : Une réclamation écrite doit être adressée à la direction par mail : cias@ccvcommunaute.fr
par courrier : CIAS - 5 Rue du Frère Genestier 63230 PONTGIBAUD



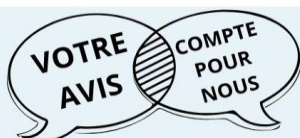
3) Problème non résolu : vous pouvez saisir la **médiation (gratuite)** en contactant l'**Association Nationale des Médiateurs** :
Par courrier au 2 Rue de Colmar 94300 VINCENNES
Par mail en remplissant le formulaire de saisie en ligne sur : www.anm-conso.com
Par téléphone : 01 46 81 20 95

L'expression des usagers

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, **venez nous faire part de votre avis** sur le fonctionnement ou/et l'organisation du service et échanger sur des thématiques telles que la bientraitance, la coordination des intervenants... (les familles sont aussi les bienvenues.)



Contacts et inscriptions : Carole VILLEDIEU/Marion COLLANGE
04 73 79 70 70



CHAVANON
COMBRAILLES
& VOLCANS
CENTRE INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE



**En cas de litige (autre que contractuel) non résolu,
le bénéficiaire peut contacter le Président du Conseil Départemental :**

Conseil Département du Puy de Dôme
Hôtel du Département
Direction de la Solidarité Service Aide Sociale Prestations – APA
24 rue Saint Esprit
63033 CLERMONT-FERRAND
www.puy-de-dome.fr 04 73 42 24 60

LE RECOURS A UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Avoir une personne de confiance est une aide pour les personnes accompagnées dans la prise de décision, la compréhension de leurs droits, et la mise en œuvre de leurs démarches. Son rôle est d'accompagner, mais elle n'a pas vocation à se substituer aux décisions de la personne.

Désigner une personne en confiance dans une structure sociale et médico-sociale est un droit, mais ce n'est pas une obligation.

PROTECTION DES DONNEES, INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies dans le cadre du traitement de vos données sont enregistrées dans un fichier informatisé pour :

- L'exécution du contrat,
- Les analyses statistiques,
- La communication,
- Les échanges entre les professionnels intervenant au domicile dans l'intérêt de l'utilisateur.

Ce traitement est basé sur la base juridique du contrat. Elles sont conservées pendant une durée de 15 ans après la délivrance de la dernière attestation fiscale et sont destinées à un usage interne aux personnes habilitées du CIAS.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données*, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par mail à l'adresse suivante : cias@ccvcommunaute.fr en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie d'une preuve d'identité.

Si vous estimez, après avoir contacté le responsable de traitement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés : vous pouvez adresser une réclamation en premier lieu au délégué à la protection des données de la collectivité à l'adresse mail dpo.adit63@puy-de-dome.fr. Dans le cas où vous ne seriez pas satisfait de notre réponse, vous pouvez vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. (cnil.fr).

**Règlement EU 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018.*

| LES DEVOIRS DES USAGERS |



L'utilisateur et ses proches qui se trouvent au domicile sont tenus aux obligations suivantes :

RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX DE L'INTERVENANT

- Adopter un comportement respectueux à l'égard du personnel du SAD par un respect réciproque de sa vie privée, de la personnalité, de la dignité, de l'intimité, de l'intégrité.
- Toute violence sur autrui est un fait grave susceptible de sanctions pénales, de même toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ne peut être acceptée.
- Les intervenants ne doivent pas être joints personnellement, l'utilisateur doit contacter la responsable de secteur.
- Respecter le champ de compétence des différents professionnels. En aucune façon, les agents ne peuvent être considérés comme « des femmes de ménage ou des personnes de compagnie », mais bien comme des professionnels de l'aide au maintien domicile. Elles ne sont pas non plus des professionnels de santé habilités à réaliser des soins.

PREVENTION DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES INTERVENANTS



• Les animaux de compagnie

Lors de l'arrivée de l'aide à domicile, les animaux de compagnie doivent être tenus à l'écart de la maison, ou attachés, ou tenus en laisse afin de garantir leur sécurité et celle des agents. Si ces conditions ne sont pas réunies, l'aide à domicile peut refuser d'intervenir, elle doit néanmoins prévenir sa responsable et attendre son autorisation avant de quitter définitivement les lieux.

- **Ne pas fumer dans la pièce dans laquelle le personnel intervient.**
- **Disposer d'installations et appareils électriques conformes à la législation en vigueur et ne présentant aucun danger pour les utilisateurs.**
- **Matériel nécessaire à la réalisation des prestations entretien du logement :**
 - les produits d'entretien doivent rester dans leur emballage d'origine.
 - le bénéficiaire doit à minima mettre à disposition de l'aide à domicile le matériel suivant :
 - un aspirateur (léger avec manche télescopique),
 - un balai et une balayette,
 - un balai serpillière essoreur (avec essorage mécanique).



- **Matériel nécessaire à la réalisation des prestations d'hygiène, de confort et de mobilisation :**



- des aides techniques peuvent être préconisées afin de sécuriser les transferts et déplacements tant pour le bénéficiaire que pour l'intervenant (lit médicalisé, déambulateur, ...). La poursuite des interventions pourra être conditionnée par l'installation d'aides techniques adaptées. Notre service peut vous conseiller ou mettre à disposition certaines aides techniques.



- **La vidéosurveillance à domicile**

La vidéosurveillance installée au domicile d'un proche afin de permettre la surveillance à distance par l'aidant se développe de plus en plus.

Dans un lieu strictement privé, la vidéosurveillance ne pose pas de difficulté, mais le droit du travail en revanche impose des contraintes à l'employeur et le respect de la vie privée des personnes extérieures doit être respectée (voisins, amis, facteurs/livreurs et professionnels/personnels soignants...) ainsi que le droit à l'image. Il y a donc un cadre réglementaire à respecter.

Aussi, il est obligatoire de signaler au service tout dispositif de vidéo surveillance installée à votre domicile. La procédure définie par le service vous sera alors exposée en détails.

Il faut savoir que les agents peuvent alors s'appuyer sur le droit du travail, le droit au respect de la vie privée et le droit à l'image pour demander que le dispositif soit arrêté ou masqué pendant le temps de son intervention.



Si les conditions liées à la santé et à la sécurité des intervenantes ne sont pas réunies le service peut suspendre les interventions, voire de façon immédiate faire valoir le droit de retrait.

POUR RÉSUMER...

Une aide à domicile n'est pas une aide-ménagère, elle est **une assistante de vie** au service des personnes en situation de dépendance et/ ou de perte d'autonomie.

Elle permet d'assurer leur maintien au domicile dans les meilleures conditions possibles afin de respecter leur projet de vie.

Le rôle de l'aide à domicile comme **assistante de vie** est d'exercer des fonctions pour faciliter la vie quotidienne de la personne en accomplissant des tâches comme :

- **L'alimentation** : courses, préparation et aide à la prise des repas ;
- L'entretien de l'habitat et de l'environnement de la personne : vitres, vaisselle, ménage, lessive, repassage, rangement, couture ;
- **L'hygiène et confort corporels** : aide à la toilette, réfection du lit, aide à l'élimination, tenue vestimentaire ;
- L'accompagnement social, mobilité : aide aux sorties, aide au lever et au coucher (le cas échéant sous le contrôle de soignants), aide à la marche.

Le rôle de l'aide à domicile comme **aide de vie** devra aussi être de soutenir la personne âgée sur les plans :

- **Social** : par des accompagnements divers (budget, courses, visites médicales, promenades, loisirs) et par l'aide aux démarches administratives courantes ;
- **Intellectuel** : par une stimulation de l'intérêt au moyen de lecture, chant, jeux de société, discussions ;
- **Moral** : une écoute attentive et une bonne communication.

V/ Tableau récapitulatif des règles de prise en charge

Pour votre sécurité et celle de nos aides à domicile, voici quelques règles pour que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions

INFORMATION »

L'aide à domicile ne peut en aucun cas intervenir à votre domicile en dehors des heures prévues au planning. Les modifications de planning doivent être validées par le service



AUTORISÉ



TOLÉRÉ



INTERDIT

Habitat / Alimentation

- Entretien du linge avec la machine à laver
- Repassage, petit raccommodage sur place
- Petite cueillette du jardin
- Entretien des pièces de vie du bénéficiaire
- Surveillance des dates de péremption /tri du frigo/ placards
- Préparation de repas
- Aide à la prise de repas/ surveillance de la prise de repas

- Rentrer du bois pour l'approvisionnement quotidien
- Lavage du petit linge à la main (si laine ou bas de contention)
- Entretien du linge du conjoint
- Donner les clés de sa maison (sous réserve de signer une décharge et de manière occasionnelle)
- Alimentation et litière des animaux de compagnie

- Travaux de jardinage, de bricolage, d'extérieur ou de ramonage
- Travaux d'électricité et de réparation
- Tondre le gazon
- Lessivage des murs, importants travaux de nettoyage
- Couper du bois
- Porter, déplacer des charges lourdes
- Nettoyage de véhicules
- Lavage de vitres en hauteur (sans escabeau à garde corps-ou au-delà de 3 marches)

Hygiène / Soins

- Aide à la toilette et aux changes
- Appliquer des crèmes de confort (crème hydratante...crème sans prescription)
- Petits soins d'esthétique et de confort (faire un shampoing, faire une mise en pli...)

- Enlever / mettre les bas de contention
- Limer les ongles

- Soins médicaux ou paramédicaux (exemple : soins de plaies, pansements, couper les ongles, ...)
- Enlever / mettre les bandes de contention
- Couper les cheveux, réaliser des couleurs
- Donner les médicaments (sauf s'ils sont dans un pilulier préparer par l'infirmière, le pharmacien ou la famille)
- Appliquer une crème/ pommade, des gouttes médicamenteuses,
- Réaliser des épilations

Accompagnement social / Mobilité

- Aide aux transferts
- Accompagnement activités de loisirs, stimulation par le jeu, lecture, promenade etc.
- accompagnement aux démarches administratives courantes (gestion du courrier...)

- Signer à la place de la personne
- Accepter de l'argent ou des biens de la part du bénéficiaire
- Disposer de procuration du bénéficiaire
- Conduire le véhicule de l'usager

ANNEXE 2

A red line graphic that starts as a horizontal line, then rises into a jagged, mountain-like shape, and finally descends back to a horizontal line.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

A decorative graphic at the bottom of the page consisting of two overlapping, wavy, organic shapes. The top shape is a light pink color, and the bottom shape is a slightly darker pink color.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

1. Non discrimination

Je dois être accompagné de la même façon même si on est tous différents.



4. Droit à la renonciation

J'ai le droit de changer d'avis, de renoncer à tout moment par écrit aux prestations dont je bénéficie et de quitter le service.

2. Droit à un accompagnement adapté

Les professionnels doivent bien connaître mes besoins, pour bien s'occuper de moi et m'aider du mieux possible.

5. Droit au respect des liens familiaux

J'ai le droit de garder un lien avec ma famille par téléphone, avec des visites
Ma famille peut participer à mon projet, à mon avenir.
Parfois un juge peut limiter les contacts avec ma famille.



10. Droits civiques

J'ai le droit d'être aidé par les professionnels pour connaître :

- mes droits,
- mes devoirs,
- mes libertés.



3. Droit à l'information

A mon arrivée, je reçois :

- le livret d'accueil
- le règlement de fonctionnement
- le contrat de prestation

Je dois être informé de mes droits tout au long de mon accompagnement. J'ai le droit de poser des questions et de demander des informations.



7. Droit à la Protection

Mes informations personnelles sont privées. Je dois donner mon accord pour les partager.
J'ai le droit, d'être protégé, d'être en sécurité.

11. Droit à la pratique religieuse

J'ai le droit d'être croyant ou non.
J'ai le droit de croire en des dieux différents.
Je respecte les idées de chacun.
Les autres doivent respecter mes idées.



4. Libre choix, consentement et participation

Le libre choix, c'est décider pour soi-même.
Le consentement éclairé ça veut dire que l'on m'explique avant que je décide.
Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.

8. Droit à l'autonomie

Je peux circuler librement
Je peux être accompagné si j'en ai besoin
Je peux avoir une vie sociale en dehors du service
Je dispose de tous mes biens, effets et objets personnels

12. Respect de la dignité et de l'intimité

J'ai le droit à :

- une intimité,
- une vie affective et sexuelle.

Je dois respecter le choix de l'autre.

Arrêté du 8 septembre 2003

ANNEXE 3



Tarifification



TARIFICATION

Par organisme de prise en charge :

SERVICE PRESTATAIRE	TARIFS TTC (Aucun frais de gestion ou d'inscription n'est pratiqué)
APA	25.50 €
PCH	25.50 €
CAISSES DE RETRAITE	27.10 €
MUTUELLES	27.10 €
DOMISERVE	25.45 €
VYV Ecoute & Solutions	26.85 €
PLATEFORME DE RÉPIT	27.10 €
AUTRES CATÉGORIES	27.10 €

Les tarifs des prestations APA et PCH sont révisables annuellement par délibération du Conseil d'Administration du CIAS et sous respect des conditions de l'arrêté fixant chaque année le taux d'augmentation maximale des prestations comprises dans un plan d'aide et solvabilisées.

Sans prise en charge :

SERVICE PRESTATAIRE	Tarifs TTC (Aucun frais de gestion ou d'inscription n'est pratiqué)
En semaine	27.50 €
Les dimanches et jours fériés	28.50 €

Le taux horaire sans prise en charge est fixé par délibération du Conseil d'Administration du CIAS. Il est révisable annuellement.

Accompagnement/aide aux courses : L'indemnisation des frais kilométriques lors de l'utilisation du véhicule de l'intervenante pour les trajets au profit du bénéficiaire dans le cadre de cette prestation s'élève à 0,50€/kilomètre.

Toute modification de tarifs à l'initiative du CIAS sera portée à la connaissance du bénéficiaire par courrier 15 jours à un mois avant son application. Si le bénéficiaire refuse le nouveau tarif, il devra manifester son refus par lettre.

Nous remettons **systematiquement un devis gratuit*** en fonction des besoins et demandes du bénéficiaire.

Une attestation fiscale des sommes facturées sera fournie chaque fin d'année au bénéficiaire, lui permettant de bénéficier d'avantages fiscaux au titre des prestations à domicile selon l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

*Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. Art. 6 de l'arrêté du 17 mars 2015.

ANNEXE 4



Liste et notice des Personnes qualifiées

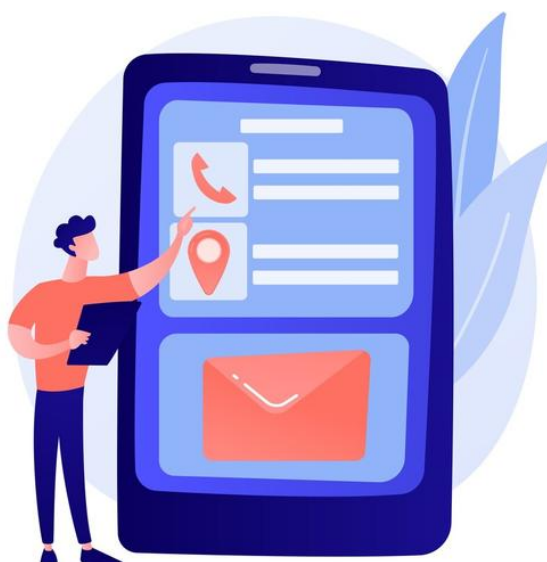


| LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES |

Article 1^{er} :

La liste des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles est établie comme suit :

Monsieur Yves BARDON	Ancien directeur général de l'Association Départementale d'Amis et de Parents d'Enfants Inadaptés (ADAPEI)
Madame Marie-Claude CAUMEL	Administrateur à l'Association Tutélaire Nord-Auvergne (ATNA), ancienne directrice de l'Association tutélaire 63
Monsieur Henri DUBREUIL	Président honoraire de Tribunal administratif et de cour administrative d'appel
Monsieur Jean-Louis GERAUD	Ancien directeur général du Conseil départemental du Puy-de-Dôme
Madame Sylvie GOUHIER	Juge de formation au Tribunal de contentieux de l'incapacité, ancienne déléguée territoriale adjointe de l'Agence régionale de santé
Monsieur Claude MOINE	Ancien directeur du Centre Régional d'Etudes et d'Actions sur les Handicaps et les Inadaptations (CREAHI) Auvergne
Madame Marie-Hélène VERGNE	Ancienne conseillère technique de service social à la Direction départementale de la cohésion sociale du Puy-de-Dôme



Usagers d'un établissement social ou médico-social,
en cas de différent ou de questionnement dans le cadre de votre prise en charge,

Ne restez pas seul(e) : appuyez-vous sur la personne qualifiée
référente pour le respect de vos droits.



Quand ?

- Vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous ;
- vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé(e) ;
- vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent ;
- vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés, etc.



La personne qualifiée

Qui ?

- Les personnes qualifiées :
- sont bénévoles et indépendantes ;
 - ont une bonne connaissance du secteur médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire ;
 - sont compétentes en matière de droits sociaux.



Comment ?

- Choisissez une personne qualifiée dans la liste affichée dans l'établissement.
 - Remplissez le formulaire de demande disponible sur le site internet des services de l'État du Puy-de-Dôme, et envoyez-le par courrier à :
DDETS du Puy-de-Dôme
Dispositif Personne Qualifiée
Cité administrative
2 rue Pélissier
63034 Clermont-Ferrand cedex 1
- N'oubliez pas d'indiquer vos coordonnées (postales et téléphoniques) afin qu'une réponse vous soit transmise.

Une personne qualifiée prendra contact avec vous
pour convenir des modalités d'une rencontre.



**CHAVANON
COMBRAILLES
& VOLCANS**
CENTRE INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE