

REÇU EN PREFECTURE

1e 10/02/2025

Application agréée E-legalite.com

99_DE-095-2695.01664-20250207-DE_04_2025-

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

JANVIER 2025



**SERVICE
AIDE À
DOMICILE**



Sommaire

1. Préambule	3
a) Contexte et objectifs du règlement de fonctionnement	3
b) Périodicité de révision.....	3
2. Modalités d'exercice des droits	4
a) Exercice des droits énoncés au Code de l'action sociale et des familles	
b) Association de la famille/aidants à la vie du service	5
c) Règles de vie	5
3. Prestation du service Aide à Domicile	7
a) Procédure détaillée de la mise en place de la prestation du Service Aide à Domicile	7
b) Modalités de rétablissement des prestations après interruption	10
c) Respect des rythmes du service	10
4. Assurances	10
a) Sûreté des personnes et des biens	10
b) Dispositions relatives à la sécurité des usagers et des biens	11
5. Transferts et déplacements	11
6. Prestation portage de repas, courses, transports et petits travaux	11
a) Organisation du portage de repas à domicile	11
b) Les missions du portage de repas à domicile.....	12
c) Courses, transports et petits travaux.....	12
7. Résiliation du contrat (pour l'ensemble des prestations du service)	13
8. Démarche qualité du service	14
9. Procédures à suivre	14
a) En cas d'urgence ou de situations exceptionnelles	14
b) En cas de maltraitance.....	15
c) En cas d'évènement indésirable	15
d) Risques pour les professionnels	15
e) Numéros à connaître	16
9. La protection des données personnelles	16
a) Communication des documents et données	16
b) Le respect de la loi informatique et liberté et RGPD.....	16
10. Gestion des litiges et médiation	17
a) Espace de régulation et règlement des litiges	17
b) Personnes qualifiées.....	18

1. Préambule

a) Contexte et objectifs du règlement de fonctionnement

Dans ce document :

- le Service Autonomie à Domicile du CCAS de Sarcelles est désigné : Le service ou le SAD
- La personne accompagnée est désignée : L'utilisateur ou le bénéficiaire.

Conformément aux dispositions de l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14/11/2003, le règlement de fonctionnement définit les modalités de l'organisation du Service Aide à Domicile. Il fixe en particulier les droits et obligations du personnel intervenant chez l'utilisateur et sans être exhaustif, il tente de couvrir le champ le plus large possibles des situations pouvant se poser au quotidien dans le respect des droits et libertés de chacun.

Il est annexé au livret d'accueil et remis à chaque usager et/ou son représentant légal. Il est également remis à chaque agent exerçant dans le service. Tous les acteurs du Service Aide à Domicile, personnels et usagers s'engagent à respecter le présent règlement. Il est à disposition sur demande au sein du service.

b) Périodicité de révision

Il est révisé autant que nécessaire et au moins tous les 5 ans. La dernière réactualisation date de janvier 2025. Le règlement de fonctionnement a été présenté aux instances représentatives du personnel le 31 janvier 2025 et approuvé par le Conseil d'Administration du CCAS de Sarcelles (délibération n° 04-2025)

2. Modalités d'exercice des droits

a) Exercice des droits énoncés au Code de l'action sociale et des familles (Article L.311 3)

Dans le respect de l'Article L. 311 3 du code de l'action sociale et des familles, le SAD du CCAS et les professionnels qui le composent s'engagent à respecter l'exercice des droits et libertés individuels garanti à toute personne accueillie et accompagnée par le service.

Lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée et familiale, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre d'un service à son domicile ;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, 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 s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de l'avis de la personne protégée, 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 ;
- 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 de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Cette personne bénéficie de l'aide de son représentant légal, s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique à la personne qui n'est pas apte à exprimer sa volonté, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de son avis.

b) Association de la famille/aidants à la vie du service

Les familles, proches et aidants sont associés à la vie du service et participent à l'accompagnement de leur proche. Ils peuvent contacter directement le service, ils sont également associés à l'évaluation des besoins au domicile de la personne et peuvent être associés au suivi de leurs proches. De plus, ils ont la possibilité de venir directement dans le service pour échanger avec un responsable ou la coordinatrice. Ils ont également la possibilité d'émettre une plainte/réclamation ou de déclarer un évènement indésirable.

Il sera proposé à la personne accompagnée de désigner une personne de confiance. Si un proche est désigné en tant que personne de confiance, il sera prévenu si une problématique vient impacter la personne accompagnée.

Les familles et l'entourage proche aidants peuvent contacter le service Gériatologique du CCAS pour l'accompagnement des personnes âgées à partir de 60 ans et personnes en situation de handicap. Ils peuvent également solliciter les partenaires suivants :

- Association française des aidants, 13 boulevard Saint-Michel, 75005 Paris.
- Avec nos proches, 01.84.72.94.72 ; ligne téléphonique ouverte de 8h à 22h, 7 jours/7
- UDAF du 95 (Union Départementale des Associations Familiales de Val-d'Oise) Adresse : 28 Rue de l'Aven, 95800 Cergy Téléphone : 01 30 75 00 25
- Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) 95 Est, 10 Avenue Charles Péguy, 95200 Sarcelles, Téléphone 01 34 29 75 63

c) Règles de vie

Obligations des personnes accompagnées

En termes de sécurité :

L'utilisateur est tenu de prendre toutes les dispositions pour que l'aide à domicile ou son/sa remplaçant.e puisse accéder à son logement sans présence de danger (animaux domestiques attachés, présence d'armes, etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions.

Il n'est pas autorisé aux personnes de fumer en intérieur lors de l'intervention.

Drogues et addictions :

L'utilisateur et son entourage doivent être en pleine possession de leurs moyens lors des interventions. Dans le cas d'une suspicion, l'intervenant.e a pour consigne de se retirer et de ne pas réaliser l'intervention.

Comportement de l'utilisateur et de son aidant :

L'utilisateur et son entourage doivent être respectueux envers toute personne du service. Ainsi, tout comportement discriminatoire, tel que le racisme, la violence, les gestes déplacés et/ou tendancieux, est strictement prohibé. Il est formellement interdit de refuser une aide à domicile en raison de sa couleur de peau, religion, genre ou toute autre caractéristique protégée par la loi. Le non-respect de ces principes pourra entraîner la résiliation du contrat, et sera passible de poursuites judiciaires (en fonction de la gravité des actions).

Mise à disposition de matériel et aménagement nécessaire du logement :

Le bénéficiaire met à sa disposition, dans la mesure du possible, le matériel et les produits d'entretien nécessaires. En cas de refus du bénéficiaire ou de son entourage de mettre à disposition de l'aide à domicile du matériel ménager et/ou médical (lit médicalisé, lève-malade...) destiné à préserver le confort de l'utilisateur et faciliter ainsi le travail de l'aide à domicile, le SAD se réserve le droit d'interrompre la prestation.

Hygiène de vie et état du logement :

Dans le cas d'un logement insalubre, en lien avec le service aide à domicile, le service d'hygiène santé de la Mairie pourra être interpellé. Dans le cas d'un refus d'intervention, le SAD se réserve le droit d'interrompre la prestation.

Etat de la personne permettant son maintien au domicile :

Le CCAS prévoit la possibilité de demander au Département de réaliser au domicile du bénéficiaire, une réévaluation en cas de dégradation de l'état de santé de la personne qui ne permettrait plus son maintien au domicile

3. Prestation du service Aide à Domicile

a) Procédure détaillée de la mise en place de la prestation du Service Aide à Domicile

Instruction du dossier :

L'instruction de la demande est effectuée par le Guichet Unique du CCAS qui transmet à l'organisme financeur. Vous pouvez également instruire votre dossier directement auprès des organismes financeurs (Département, Caisse de retraite, mutuelles, etc.) En ce qui concerne les pièces relatives aux revenus, l'utilisateur doit mettre à disposition du service instructeur tous les justificatifs.

Afin de recevoir toutes les informations concernant l'instruction du dossier de prise en charge et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter le service par téléphone, soit prendre rendez-vous avec le guichet unique du CCAS au 01.34.38.20.08, (ouverture : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h15 et de 14h00 à 17h15 sauf le jeudi de 14h00 à 19h15.

Évaluation de la demande :

La participation financière ou ticket modérateur, ainsi que le nombre d'heures sont calculés en fonction des revenus du bénéficiaire par le service financeur; toute omission engage la responsabilité de l'utilisateur. Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, la participation de l'utilisateur est modifiée par l'organisme financeur.

Mise en place de la prestation :

La mise en place des prestations par le service à domicile sera réalisée après accord de l'organisme financeur.

L'aide à domicile est qualifiée pour intervenir auprès des personnes fragilisées ou en situation de dépendance pour accomplir les actes de la vie ordinaire. Elle apporte un soutien au quotidien tant d'un point de vue pratique que d'un point de vue social et moral.

Leurs interventions sont variées et vous apportent une aide dans les actes de la vie quotidienne. Les aides à domicile et auxiliaires de vie diplômé.e.s travaillent en collaboration avec d'autres intervenants tels que le personnel soignant, le portage de repas, mais aussi entre eux/elles : si votre aide à domicile est absent.e, le service s'engage à tout faire pour vous proposer un remplacement. Des fiches de missions sont alors à leur disposition afin de prendre régulièrement connaissance de votre situation.

Conformément au plan d'aide qui aura été défini, l'aide à domicile et/ou l'auxiliaire de vie pourra effectuer les tâches suivantes :

- entretien du logement,
- entretien du linge,
- ravitaillement et achats,
- confection du repas,
- stimulation à la mémoire,
- promenade.

L'aide à la toilette ne peut être réalisée que par l'auxiliaire de vie diplômée.

Les intervenant.e.s à domicile ne sont pas autorisé.e.s à réaliser des actes médicaux ou paramédicaux tels que la pose de bas de contention, réaliser un pilulier, administrer des médicaments. Ces actes sont réglementés et réservés aux professionnels de santé.

Intervention en urgence :

Si votre situation l'exige, le SAD peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence. Dans ce cas, un engagement à payer au tarif de participation maximum est signé par le bénéficiaire, en attendant l'accord de la prise en charge financière par l'organisme financeur (Conseil Départemental, Caisses, mutuelles etc.).

Si l'organisme financeur n'accorde pas de prise en charge financière, le SAD se verra dans l'obligation de demander à l'usager le paiement des heures effectuées au tarif en vigueur.

Remise d'un devis :

Tout usager se voit remettre un devis systématiquement gratuit mentionnant le tarif horaire et le coût restant à régler par l'usager.

Document individuel de prise en charge :

La mise en place de la prestation est accompagnée dans les 15 jours par la signature d'un document individuel de prise en charge, « le DIPEC ».

Les tâches confiées à l'aide à domicile sont précisées dans ce document. L'aide à domicile doit respecter les termes de ce contrat, et le bénéficiaire ne peut pas lui demander d'effectuer des tâches non prévues.

Pour certaines prestations qui font déjà l'objet d'un plan d'aide rédigé par un organisme financeur (APA, CARSAT...), le document reprendra ces préconisations.

L'accès au logement :

Les bénéficiaires en perte d'autonomie ont la possibilité de remettre les clés de leur domicile au service, afin d'en faciliter l'accès aux agents ou de les mettre à disposition dans une boîte à clef sécurisée (avec un code secret prévu à cet effet). Une autorisation écrite leur sera demandée pour la remise des clefs ou du code secret.

Suivi de la prise en charge :

Un cahier de liaison sera mis à votre disposition dans votre domicile. Le cahier de liaison a pour objectifs de coordonner les tâches à effectuer par les aides à domicile, noter les courses avec les tickets de caisse, mettre en relation les différents intervenants, recueillir les informations importantes destinées à la famille et aux professionnels de santé.

Afin de s'assurer que la prestation est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, le responsable du service ou le responsable de votre secteur prendra attache avec vous pour recueillir vos attentes et s'assurer de la bonne réalisation de la prestation, à l'aide d'un document spécifique permettant la mise en place du projet personnalisé.

Révision de la prise en charge :

Toute modification de la prestation (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification du plan d'aide, etc.) ne peut se faire que sur votre demande et/ou proposition du service en fonction du plan d'aide proposé par les organismes financeurs. Elle sera soumise à l'appréciation soit de l'organisme social financeur pour une révision du dossier soit à l'accord du CCAS dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui ne remettent pas en question le plan d'aide, l'utilisateur doit contacter le service. Cette modification sera étudiée et prise en compte selon les disponibilités des agents.

Le SAD peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.

Les réunions de régulation mensuelles faites avec les aides à domicile sont l'occasion pour elles de nous apporter des éléments sur la prise en charge de chaque bénéficiaire et de réadapter la prise en charge si nécessaire mais en s'assurant de l'accord du bénéficiaire ou de son référent familial.

b) Modalités de rétablissement des prestations après interruption

En cas d'interruption de la prestation inférieure à 3 mois à la suite d'une absence temporaire volontaire (vacances, présence des enfants au domicile). Vous devez prévenir le service au moins 7 jours avant l'interruption des prestations. Les interventions peuvent être facturées si ce délai n'est pas respecté. Les passages au domicile peuvent reprendre à votre retour.

En cas d'interruption de la prestation inférieure à 3 mois à la suite d'une absence involontaire (hospitalisation), celle-ci peut reprendre avec, si nécessaire, un nouveau document individuel de prise en charge signé. Dans ce cas, lors de la signature de ce nouveau document de prise en charge, les plannings d'intervention sont établis en fonction des besoins, de l'utilisateur mais aussi des contraintes du service et du nouveau plan d'aide.

En cas d'une interruption supérieure à 3 mois, le département suspend votre dossier et il faut reprendre contact avec le département et instruire une nouvelle demande auprès du service à domicile.

c) Respect des rythmes du service

Pour garantir le respect des rythmes du service, les interventions des aides à domicile ne peuvent pas être effectuées en dehors des horaires spécifiés. Cette règle vise à assurer une planification et une coordination efficaces des accompagnements tout en maintenant la qualité et la cohérence du service dispensé.

Pas d'intervention le samedi, dimanche et jours fériés :

Le SAD n'intervient pas le samedi, dimanche et jours fériés ; néanmoins, il pourra vous proposer une liste de structures agréées qui peuvent prendre le relais afin d'assurer une continuité de prise en charge.

4. Assurances

a) Sûreté des personnes et des biens

Le service d'aide à domicile du CCAS est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle. Cette assurance garantit la sécurité des usagers et des intervenants en cas d'éventuels dommages corporels, matériels ou immatériels causés lors de l'exécution des prestations. Les usagers sont également encouragés à vérifier que leur assurance responsabilité civile personnelle couvre les éventuels risques liés à l'intervention d'un tiers à domicile.

b) Dispositions relatives à la sécurité des usagers et des biens

Si, en accomplissant ses tâches, l'aide à domicile endommageait un bien du bénéficiaire, celle-ci doit en avertir le SAD et préciser les circonstances par écrit. Le bénéficiaire devra joindre un devis de la réparation, afin que le SAD saisisse son assureur au titre de la responsabilité civile, à savoir le PNAS au 159, Rue du Faubourg Poissonnière-75009 Paris.

Le SAD demandera au bénéficiaire les coordonnées de son assureur. En effet, dès réception de sa déclaration, l'assureur du Service se mettra en relation avec l'assureur du bénéficiaire.

La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par l'aide à domicile (pendant un transfert par exemple).

5. Transferts et déplacements

Les aides à domicile apportent un soutien essentiel à ceux qui en ont besoin ; néanmoins, il est important de noter qu'elles **ne sont pas autorisées à conduire les véhicules des usagers, de la même façon, les usagers ne sont pas autorisés à monter dans le véhicule des aides à domicile**. Cette restriction vise à assurer la sécurité et le bien-être tant des bénéficiaires que des agents du CCAS. Elle permet également de clarifier les responsabilités et les limites du rôle des aides à domicile.

Des prestations de transport sont proposées par le CCAS pour les personnes en capacité de se mobiliser seules et de rentrer dans le véhicule sans aide (ou avec une aide légère). Il est impossible pour le personnel de faire les transferts.

Dans ce cas de figure, le service peut orienter vers des dispositifs locaux de transport ou des services de maintien à domicile avec des véhicules adaptés aux transferts des personnes à mobilités réduites.

6. Prestation portage de repas, courses, transports et petits travaux

a) Organisation du portage de repas à domicile

En vertu de l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14/11/2003, le règlement de fonctionnement définit les modalités de l'organisation du portage de repas à domicile. Il fixe en particulier les droits et obligations du personnel intervenant chez l'utilisateur et sans être exhaustif, il tente de couvrir le champ le plus large possible des situations pouvant se poser au quotidien dans le respect des droits et libertés de chacun.

b) Les missions du portage de repas à domicile

Le portage de repas à domicile a pour mission essentielle d'assurer une aide alimentaire aux usagers qui font appel à lui. Il s'agit de la livraison de repas à domicile en liaison froide, livré dans un véhicule réfrigéré.

Le public concerné : Les prestations du portage à domicile s'adressent aux Sarcellois âgés de 60 ans et plus, ainsi qu'aux personnes adultes malades ou en situation de handicap de moins de 60 ans.

Pour la demande de portage de repas à domicile, l'instruction du dossier se fait un niveau du Guichet Unique du CCAS avec un délai minimum de mise en place de 48 heures à une semaine. Sa mise en place se fait auprès du Service Aide à Domicile.

Vous avez la possibilité de commander 1 ou 2 repas pour tous les jours de la semaine (livrés du lundi au vendredi matin), pour le week-end et les jours fériés le repas est livré le jour précédent. La distribution du repas est faite entre 9h00 et 12h00.

c) Courses, transports et petits travaux

Vous pouvez contacter le service par téléphone pour faire **une réservation d'un créneau** pour un transport ou pour l'aménagement de votre logement.

La réservation doit être faite **au minimum 48 heures à l'avance** (selon les disponibilités du service).

Un contrat sera signé prévoyant la participation de la personne au service rendu. Il donnera lieu à une facturation après la réalisation de la prestation et la pose du matériel (barre de maintien).

La réalisation des courses, du transport et des petits travaux s'effectue du lundi au vendredi de 14h00 à 17h00.

Les courses sont assurées dans les commerces Sarcellois par les agents en votre présence ou non ; les transports sont organisés pour des rendez-vous médicaux à Sarcelles ou dans les villes voisines ; des petits travaux de bricolage sont réalisés dans le respect des activités commerciales (changement d'ampoule, pose de tringle, d'une étagère, etc.). Pour la sécurisation de votre habitat, la fourniture et la pose de barres de maintien dans la salle de bains et/ou les toilettes est possible du lundi au vendredi de 14h à 17h et uniquement sur la ville de Sarcelles.

Ci-dessous les secteurs d'intervention :

- **Pour les courses** : Carrefour Saint-Brice-sous-Forêt et les commerces Sarcellois
- **Pour les hôpitaux** : l'Hôpital Privé Nord Parisien de Sarcelles, le Centre Hospitalier de Gonesse, la Clinique de l'Estrée à Stains
- **Pour les rendez-vous chez les praticiens** : uniquement les praticiens Sarcellois et ceux des villes limitrophes (Groslay, Saint-Brice-sous-Forêt, Villiers-le-Bel, Ecoeu).

7. Résiliation du contrat (pour l'ensemble des prestations du service)

Vous pouvez rompre le contrat à tout moment, quelle que soit la raison par l'envoi au CCAS d'un courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de 15 jours.

Dans le cas d'un refus de renouvellement de prise en charge de la part de la caisse de retraite ou du Conseil Départemental, le préavis n'est pas applicable.

Si vous souhaitez rompre le contrat moins de 14 jours après la signature du DIPEC, vous trouverez un bordereau de rétractation dans le contrat (DIPEC).

Notre service se réserve le droit de mettre fin au contrat en cas :

- d'absences non signalées répétées ;
- de refus non justifiés et répétés des interventions prévues par le plan d'aide ;
- d'un manque de respect du cadre de l'intervention (fixé dans le règlement de fonctionnement) ;
- d'atteinte à la dignité des aides à domicile, comme cela est précisé dans le présent règlement de fonctionnement.

8. Démarche qualité du service

Le service a mis en place une démarche qualité avec un plan d'actions. Les actions sont issues :

- Du projet de service (consultable au sein du service).
- Des enquêtes de satisfaction.
- Des visites à domicile d'évaluation et de réévaluation.
- Des plaintes et des réclamations.
- Des évènements indésirables.
- Des remontées d'informations des agents et des réunions de service.
- Des autres partenaires médicaux et paramédicaux.
- Des formations des agents.
- Des groupes de parole et d'analyse de la pratique professionnelle.
- Des recommandations de l'ARS et du département.
- Des résultats des évaluations Haute Autorité de Santé (HAS).
- Des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé.

9. Procédures à suivre

a) En cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

L'aide à domicile apporte à l'utilisateur un soutien moral et a un rôle sécurisant auprès de lui. En conséquence, il/elle doit rendre compte de ses observations et alerter le service de toute évolution de son état de santé. Ces transmissions sont effectuées auprès des responsables de secteur ou de la responsable du service, qui sont eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées.

Dans le cas où l'agent constaterait, à son arrivée à votre domicile, que votre état de santé nécessite l'intervention d'un médecin, il/elle contactera immédiatement votre médecin et/ou les urgences. Dans un deuxième temps, il/elle préviendra le SAD qui préviendra votre entourage.

En cas de non-réponse inhabituelle de votre part, lors d'une intervention prévue, le service se réserve le droit d'alerter les pompiers après s'être assuré auprès de votre entourage, préalablement de votre absence.

Le service dispose d'un plan de continuité de l'activité et d'un plan de gestion de crise (comprenant le registre nominatif) déclenché en cas d'urgence (canicule, risque infectieux, etc.)

b) En cas de maltraitance

En cas de suspicion d'une situation de danger et/ou de maltraitance et à fortiori de maltraitance avérée, les agents du SAD sont tenus d'en informer immédiatement leur supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le service se réserve le droit d'effectuer un signalement auprès de Monsieur le Procureur de la République et/ou de l'ARS.

c) En cas d'évènement indésirable

L'enregistrement des évènements indésirables et la déclaration des évènements indésirables graves :

Les établissements et structures sociales et médico-sociales ainsi que les lieux de vie et d'accueil sont tenus, par la loi, de procéder à l'enregistrement des évènements indésirables et à la déclaration et l'analyse des Événements Indésirables Graves (EIG).

Ces obligations légales s'inscrivent dans une politique d'amélioration de la sécurité des usagers souhaitée par les pouvoirs publics. Elles consistent également à développer une culture positive de l'erreur pour éviter la réitération des événements par le partage d'expérience.

Les événements indésirables graves devant faire l'objet d'une information aux autorités administratives sont mentionnés à l'article L. 331-8-1 du code de l'action sociale et des familles.

Ils sont définis par arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales.

Sont soumis à déclaration aux autorités compétentes :

« Tout dysfonctionnement grave dans la gestion ou l'organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité, ainsi que le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. »

d) Risques pour les professionnels

Une démarche d'évaluation des risques professionnels est mise en place au sein du service. Elle est conduite par le service prévention et santé des ressources humaines de la Ville de Sarcelles. Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) sera accessible pour l'ensemble des agents.

e) Numéros à connaître

N° national de maltraitance des personnes âgées et handicapées	3977
N° du Territoire d'intervention Sociale et Médico-sociale (Permanence tous les matins de 9 h 30 à 11 h 30 sauf le mercredi)	01 34 33 83 00
N° de la police	17
N° des pompiers	18
N° du SAMU	15
N° d'urgence en Europe	112

9. La protection des données personnelles

a) Communication des documents et données

Les données vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Vous avez ainsi le droit de modifier ou de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant.

La communication des documents et des données s'effectue dans le respect des lois et réglementation en vigueur et des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne.

b) Le respect de la loi informatique et liberté et RGPD

Certaines données (dont des documents nominatifs et administratifs) sont traitées informatiquement. Elles sont nécessaires à la réalisation de l'accompagnement et à la continuité du service. Nous vous garantissons la confidentialité de ces données et le respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés et conformément au RGPD (Règlement général sur la protection des données. Le règlement général sur la protection des données, officiellement appelé règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.)

Le droit d'accès à votre dossier :

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier et aux informations liées à votre prise en charge. Vous avez le pouvoir de faire rectifier, compléter, préciser, mettre à jour ou effacer toute erreur que vous pouvez trouver dans votre dossier. Pour avoir accès à votre dossier pour le rectifier, le compléter et/ou le supprimer, vous devez contacter par écrit la coordinatrice du service aide à domicile.

Le droit à l'image :

Certains documents administratifs (notamment carte nationale d'identité, passeport et titre de séjour, carte vitale, etc.) comportent une photo de la personne. Ces documents sont absolument nécessaires au bon traitement du dossier et sont conservés selon les règles d'archivage et de façon sécurisée.

Les intervenants à domicile ont l'interdiction de prendre des photos des personnes et de votre domicile (sous réserve de cas exceptionnel et avec votre accord express).

10. Gestion des litiges et médiation

a) Espace de régulation et règlement des litiges

La personne accompagnée et/ou son proche/famille peut à tout moment solliciter le Service, l'aide à domicile, le responsable de secteur ou la coordinatrice de service pour de plus amples informations.

En cas de litige, le bénéficiaire peut former une réclamation écrite au service. Celui-ci dispose d'un délai de réponse de deux mois maximum à compter de la réception de la réclamation. Vous pouvez également faire une réclamation orale en appelant le service qui sera consignée à l'écrit si vous en faites la demande.

Tout incident (plainte ou conflit) fera l'objet d'un enregistrement puis sera traité attentivement et donnera lieu à une réponse adaptée.

Les plaintes et réclamations peuvent être traitées de façon confidentielle (sous réserve que le Service soit prévenu).

Toute régulation entre les deux parties contractantes se fera, tout d'abord, à l'amiable et en conformité avec les règles de déontologie du Service pour trouver un accord avec l'utilisateur.

En application de l'article 9 de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, en cas d'accord impossible sur une plainte et réclamation, un courrier peut être adressé aux personnes qualifiées désignées par le Conseil Départemental et le Préfet.

Le bénéficiaire peut également former un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Pontoise pour non-respect des termes du contrat.

Personnes habilitées à contacter en cas de contestation ou réclamation :

Vos interlocuteurs au sein du service

Tel : 01.34.38.20.88

Coordinatrice : Patricia BOSQUET

Responsables de secteurs : Maïwenn LEMBAKOALI et Amélie MACADRÉ

b) Personnes qualifiées

Toute personne prise en charge par le service peut faire appel à une personne qualifiée (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles). La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'utilisateur
- Le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement)
- La prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- La confidentialité des données concernant l'utilisateur
- L'accès à l'information
- L'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie
- La participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La liste des personnes qualifiées est fixée par le préfet de département, le Président du Conseil Départemental du Val d'Oise et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé.

Nom	Fonction(s) actuelle(s)	Secteurs sur lesquels les personnes qualifiées peuvent être saisies
BAILLEUX Jacques	Retraité - Auto entrepreneur : - Formation - Supervision - Guidant de mémoire CAFERUIS	Personnes handicapées Personnes âgées Public en difficulté spécifique Enfance Social
MEMAIN Thomas	- Maître de conférence en droit public - Consultant en droit public - Chargé d'enseignement en droit public et droit privé	Personnes handicapées Personnes âgées Public en difficulté spécifique Enfance
MENDILI Aïssa	Entrepreneur : - Chargé d'études en FTTH - Consultant chez AXION	Social Public en difficulté spécifique Secteur domicile
AIT AMRAOUI Axel	Responsable de service socio-éducatif : - CRF - Pole exclusion dans le 92 - Accueil de jour pour adultes en grande précarité et d'un CHU ALTO	Social Public en difficulté spécifique Secteur domicile
ARNOUD Nathalie	Responsable formation continue et développement professionnel au Centre Hospitalier de Pontoise	Personnes handicapées Personnes âgées Public en difficulté spécifique Enfance Social

Pour obtenir les coordonnées téléphoniques, mails ou postales des personnes qualifiées, le formulaire de sollicitation en ligne <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/media/109407/download?inline>.

Doit être transmis :

- À l'adresse postale suivante :

Délégation départementale ARS du Val d'Oise
Département Autonomie
Immeuble EQUINOXE
16 AVENUE DES BEGUINES
95800 CERGY

- Ou par mail à l'adresse suivante :

ars-dd95-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr en ajoutant en copie l'adresse ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr