

**REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE MAINTIEN A DOMICILE  
DES PERSONNES AGEES DE PLUS DE 60 ANS  
ET/OU EN SITUATION DE HANDICAP**

Le présent règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil du CIAS de la communauté d'agglomération Rambouillet Territoires.

Il est remis et signé par chaque agent du CIAS intervenant à domicile et à chaque bénéficiaire des prestations maintien à domicile du CIAS Rambouillet Territoires.

Il est également affiché dans les locaux du CIAS.

Il est révisable en cas de nécessité, et dans tous les cas au maximum tous les 5 ans.

**PREAMBULE :** Le service maintien à domicile du CIAS Rambouillet Territoires a vocation à faciliter le maintien à domicile des bénéficiaires en leur apportant un soutien moral et matériel.

Il s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans et/ou en situation de handicap, domiciliées sur le territoire de Rambouillet Territoires.

Les intervenantes du service maintien à domicile du CIAS assurent les prestations uniquement en présence du bénéficiaire au domicile.

---

**Sommaire**

- I. Le Centre Intercommunal d'Action Sociale**
- II. Les bénéficiaires**
- III. Les agents**
- IV. Droit des personnes**
- V. Hygiène et sécurité**
- VI. Tarifs et prise en charge**
- VII. Paiement**

---

**I. Le Centre Intercommunal d'Action Sociale**

**Article n°1 : organisation du service**

Pour accueillir et répondre aux personnes âgées et/ ou en situation de handicap, au personnel et aux partenaires, le personnel encadrant du CIAS assure une permanence en ses locaux, comme suit :

<p><b>RAMBOUILLET</b> <b>Tél. 01 34 57 58 85</b></p> <p><b>Accueil du public</b> <b><i>Du lundi au Vendredi</i></b> <b>de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h</b></p> <p>14 rue Gustave Eiffel - ZA Bel Air – BP 40036 78511 RAMBOUILLET <a href="mailto:cias@rt78.fr">cias@rt78.fr</a></p>	<p><b>ANTENNE D'ABLIS</b> <b>Tél. 01 30 46 07 55</b></p> <p><b>Accueil du public</b> <b><i>Lundi Mardi jeudi vendredi</i></b> <b>de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h</b></p> <p>Place Émile Perrot – 7, rue Marcellé 78660 ABLIS <a href="mailto:cias@rt78.fr">cias@rt78.fr</a></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Les prestations effectuées par le CIAS sont en mode « prestataire »**, c'est-à-dire par des agents sociaux employés par le CIAS de la communauté d'agglomération Rambouillet Territoires.

**LES INTERVENTIONS DE SEMAINE** : L'amplitude horaire est fixée du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 environ pour les aides à domicile et de 7h00 à 20h00 pour les auxiliaires de vie et les aides à la toilette (l'amplitude légale du temps de travail étant appliquée, les auxiliaires de vie travaillent soit de 7h00 à 19h00, soit de 8h00 à 20h00).

**LES INTERVENTIONS DE WEEK END ET JOURS FÉRIÉS** : Elles s'étalent de 7h00 à 20h00. Ces prestations sont réservées prioritairement aux personnes qui ont besoin d'une aide pour les actes de la vie quotidienne (lever, repas, aide à la toilette, coucher). Ces interventions ne sont assurées que par les auxiliaires de vie ou les aides à la toilette. Celles-ci travaillent à tour de rôle, afin de pouvoir préserver un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. De ce fait, les personnes aidées pourront bénéficier d'intervenantes différentes durant le même mois.

**ASTREINTE** : Pendant les interventions, le personnel administratif du CIAS assure une astreinte permanente qui a été mise en place afin de superviser le moindre souci rencontré durant les prestations effectuées en dehors des heures d'ouverture du bureau, et en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles.

C'est en composant le numéro du standard 01.34.57.58.85 ou 01.30.46.07.55 (antenne Ablis) que les bénéficiaires peuvent joindre l'agent d'astreinte.

Pour le personnel intervenant à domicile, c'est un numéro de téléphone portable qui permet de joindre l'agent d'astreinte, 7j/7j. Ce numéro d'urgence permet de répondre à toute situation signalée.

---

## **II. Les bénéficiaires**

### **Article n°2 : bénéficiaires**

Les bénéficiaires de l'aide à domicile sont des personnes âgées dont l'état de santé, de mobilité, nécessite la présence d'une tierce personne quelques heures par semaine. Un certificat médical peut être fourni.

Un devis **remis à titre gratuit** est établi et proposé au demandeur, ainsi que le livret d'accueil et le présent règlement de fonctionnement, pour une parfaite information préalable. Le bénéficiaire est libre du choix du prestataire, selon l'offre qui lui paraîtra la plus adaptée à ses besoins et à ses critères de choix.

La priorité pour l'intervention du service à domicile est donnée :

- 1) personnes âgées en état de dépendance reconnu et relevant de l'APA
- 2) personnes âgées en GIR 5 et 6 à faibles revenus et en situation d'isolement
- 3) personnes ayant un GIR 6, l'intervention sera réalisée en fonction des disponibilités de service.

### **GIR (Groupes Iso-Ressources) : Six niveaux de dépendance déterminés par le Conseil départemental**

**GIR 1** / Les personnes âgées confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessitent une présence indispensable et continue d'intervenants.

**GIR 2** / Les personnes âgées confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions intellectuelles ne sont pas totalement altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante. Les personnes âgées dont les fonctions mentales sont altérées, mais qui ont conservé leurs capacités de se déplacer.

**GIR 3** / Les personnes âgées ayant conservé leur autonomie mentale, partiellement leur autonomie locomotrice, mais qui ont besoin quotidiennement et plusieurs fois par jour d'être aidées pour leur autonomie corporelle.

**GIR 4** / Les personnes âgées n'assumant pas seules leurs transferts mais qui, une fois levées, peuvent se déplacer à l'intérieur de leur logement. Elles doivent parfois être aidées pour la toilette et l'habillage. Les personnes âgées n'ayant pas de problèmes locomoteurs mais devant être aidées pour les activités corporelles et pour les repas.

**GIR 5** / Les personnes âgées ayant seulement besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage.

**GIR 6**/ Les personnes âgées n'ayant pas perdu leur autonomie pour les actes essentiels de la vie courante.

#### Le GIR et l'APA

Seuls les GIR de 1 à 4 ouvrent droit à l'APA et permettent l'établissement d'un plan d'aide personnalisé. Lorsque l'évaluation aboutit à la détermination d'un GIR 5 ou 6, la personne peut également demander d'autres aides d'accompagnement, facultatives, par exemple les plans d'action anciennement appelés l'aide-ménagère octroyée par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse. La révision des aides peut aussi être demandée à tout moment en cas de dégradation de l'état de santé de la personne âgée. Cette grille vous aidera à définir quels types d'aides sont nécessaires pour un maintien à domicile d'une personne fragilisée ou si cette personne a besoin d'être placée en maison de retraite ou en établissement spécialisé (EHPAD, résidence sénior).

Le nombre d'heures accordées est fixé en fonction de la demande de la personne âgée et de l'estimation faite par le médecin traitant ou l'assistante sociale. De plus, la responsable de secteur est chargée d'évaluer les besoins au domicile du demandeur, et donc de déterminer le temps nécessaire pour les satisfaire en tenant compte prioritairement des critères suivants :

- âge du bénéficiaire
- isolement (seul, en couple, proximité familiale et voisinage)
- sorties d'hospitalisation
- dépendance
- aide à la toilette
- confection des repas
- entretien du cadre de vie
- disponibilité du personnel permettant d'effectuer les heures d'interventions

Les moyens mis en œuvre tiennent compte du projet d'accompagnement effectué avec le bénéficiaire, la responsable de secteur référente et/ou l'aidant.

La demande de prestation doit être adressée au bureau du CIAS (à Rambouillet ou Ablis, selon votre domiciliation).

#### ***Article n°3 : absence du bénéficiaire***

##### Prestations facturées :

Le bénéficiaire doit prévenir **8 jours avant** le CIAS, de toute absence prévue (vacances, hospitalisation programmée, visite chez un spécialiste...). L'absence, quel que soit le motif, devra être signalée par le bénéficiaire, **par écrit au CIAS (courrier papier ou électronique)**. En cas de non-respect du délai **de 8 jours**, les heures seront facturées (cette disposition est hors cas d'urgence due à un accident, hospitalisation, décès...)

Le bénéficiaire se verra facturer les heures d'intervention en cas d'absence non prévue ou pour des raisons autres que médicales urgentes.

**En cas d'absence supérieure à 15 jours**, le bénéficiaire n'a pas la garantie de retrouver les créneaux horaires initialement attribués, le nombre d'heures et les intervenantes référentes initiales.

##### Prestations non facturées :

Dans les cas suivants, il peut arriver que la prestation ne puisse être assurée :

- 1) proposition d'un remplacement qui ne convient pas au bénéficiaire
- 2) annulation pour convenance personnelle de la part du bénéficiaire

3) prestation habituelle au domicile qui tombe exceptionnellement un jour férié

**Dans ces 3 cas, le CIAS n'est pas tenu de reporter l'intervention.**

#### *Article n°4 : visite à domicile des bénéficiaires*

Des visites à domicile sont effectuées le plus régulièrement possible, tant par les responsables de secteur, la directrice ou l'un des administrateurs du CIAS. Le plus souvent, un rendez-vous est pris auprès du bénéficiaire et des visites peuvent être inopinées.

Elles peuvent se dérouler tant durant l'intervention de l'agent ou en dehors de ces interventions.

Lors du renouvellement du dossier, la responsable de secteur du CIAS devra établir une nouvelle fois, le degré de dépendance de l'intéressé.

Un projet d'accompagnement personnalisé est établi avec le bénéficiaire avant la mise en place des prestations. Il est réalisé afin de définir les objectifs de votre accompagnement, selon vos souhaits, vos aspirations... En cas de difficulté, le projet d'accompagnement peut être fait avec le bénéficiaire et l'aidant.

Le projet d'accompagnement est révisé autant que de besoin avec le bénéficiaire et/ou l'aidant, et au moins une fois par an, lors de la visite annuelle.

**Si le contrat est modifié, un nouveau devis sera établi, ainsi qu'un avenant au contrat.**

---

---

### **III. Les agents**

#### *Article n°5: les missions de l'agent social*

Le CIAS propose des prestations d'accompagnement ajustées aux besoins des bénéficiaires contribuant ainsi au maintien à domicile dans de bonnes conditions.

L'aide à domicile et l'auxiliaire de vie aident les bénéficiaires à rester le plus longtemps possible à leur domicile dans les meilleures conditions qui soient.

Leurs missions sont très variées, elles sont définies pour chaque foyer par les responsables de secteur en fonction des besoins identifiés et en accord avec le projet d'accompagnement défini avec le bénéficiaire.

Le service n'est en aucun cas un service de prestations d'agents d'entretien ou de femmes de ménage.

Leurs missions principales :

Les agents accompagnent le bénéficiaire pour les activités ordinaires de la vie quotidienne, toujours dans l'échange courtois et le respect de ses habitudes de vie.

**Chaque jour l'agent :**

- participe aux actes essentiels de la vie quotidienne
- entretient le logement

- accompagne aux sorties
- aide aux courses : *Elles s'effectuent avec ou sans le bénéficiaire. Si l'agent effectue les courses seul, à l'issue de celles-ci, l'intervenant **à l'obligation** de remettre le justificatif de la dépense accompagné des achats au bénéficiaire.*
- propose des activités adaptées permettant la stimulation cognitive qui a pour objectif principal **de ralentir le déclin de la mémoire**, qu'elle soit visuelle, spatiale ou encore auditive.

**L'usage de la carte bleue est strictement réservé au bénéficiaire accompagné ou non de l'aide à domicile pour effectuer les courses.**

**Le code est strictement confidentiel, il est interdit de le porter à la connaissance de l'agent.**

**L'accompagnement dans les activités de la vie sociale et relationnelle, c'est de pouvoir :**

- accompagner le bénéficiaire à ses rendez-vous (médicaux, administratifs, coiffeur...)
- faire participer le bénéficiaire à divers loisirs (lecture, jeux de société, discussion...)
- lui apporter une aide dans les tâches administratives (compréhension d'un document, rédaction d'un courrier simple, classement de papiers.... **(l'agent ne se substitue jamais au bénéficiaire et ne peut assumer sa responsabilité)**)
- être à l'écoute et soutenir moralement le bénéficiaire en favorisant le dialogue et les échanges pour éviter tout isolement (l'agent *n'est pas là pour faire part de ses propres soucis au bénéficiaire*)
- consacrer une part de l'intervention à un échange convivial à l'aide de jeux et d'activités ludiques pour maintenir les facultés de la personne aidée

**Un soutien plus particulier dans les actes essentiels de la vie quotidienne est effectué par l'auxiliaire de vie :**

- aide à la toilette non médicalisée (si elle n'a pas fait l'objet de prescription médicale)
- surveillance du suivi de la prise de médicaments
- aide à l'installation de la personne au fauteuil ou au lit
- aide à l'habillage et au déshabillage
- aide aux fonctions d'élimination
- participation au maintien de l'équilibre psychologique du bénéficiaire

NB : Aucun agent ne doit être sollicité pour la réalisation de gros travaux tels que grands lessivages, déplacements de meubles lourds, nettoyage de containers poubelles et toutes tâches pouvant nuire à sa santé ou compromettant sa sécurité. Si cela arrive, prévenir votre responsable de secteur.

**Chaque agent doit porter une attention toute particulière à prévenir les accidents domestiques (ranger et libérer les axes de circulation et l'expliquer au bénéficiaire).**

#### **Article n°6 : organisation du travail de l'agent social**

L'agent social n'est pas salarié de la personne aidée et ne doit pas être considéré comme « un employé de maison ». Il est un agent employé par le CIAS Rambouillet Territoires qui le rémunère et organise son travail. Le bénéficiaire de l'aide à domicile doit contacter le CIAS pour toute demande de modification de planning.

Le CIAS est soumis au respect du code de la fonction publique territoriale, code de santé publique, code de l'action sociale et des familles, et est garant de l'exercice de ses missions dans les conditions réglementaires. Nous sommes attentifs au respect d'un comportement civique à l'égard de l'ensemble du personnel du CIAS.

Toute contestation relative à la nature des tâches à accomplir et à l'exécution de celles-ci doit être portée sans délai à la connaissance de la responsable de secteur du CIAS ou à la direction, soit par le bénéficiaire ou son aidant, soit par l'agent social.

Le CIAS en prendra connaissance et étudiera la suite à donner.

Les heures effectuées sont répertoriées par télétransmission via notre logiciel métier.

**De manière exceptionnelle**, en cas de panne du système informatique ou des boitiers permettant la télétransmission, des relevés d'heures sont mis à disposition et sont à signer à chaque fin de prestation par l'agent et le bénéficiaire.

Tout salarié doit se conformer au protocole d'intervention du CIAS ainsi qu'aux consignes et prescriptions diffusées par écrits (compte-rendu, notes de service...), notamment en cas d'urgences ou de situations exceptionnelles.

**Outil de coordination** : Un cahier de liaison doit être à disposition dans chaque domicile.

Ce cahier est un outil de coordination indispensable, il peut être consulté et renseigné par :

- Les agents du CIAS Rambouillet Territoires
- Les intervenants extérieurs (médecin, infirmière, aide-soignante, kiné, pédicure, bénévoles...)
- La famille ou les aidants

Le cahier sert à partager des informations sur l'état général du bénéficiaire, permettre une bonne coordination entre intervenantes du CIAS et échanger avec les intervenants extérieurs.

Le CIAS s'engage à respecter la Charte des droits et libertés, article 9 du livret d'accueil.

**Tout acte de nature à troubler le bon ordre du service, tout manquement au règlement, voire toute atteinte à l'image du CIAS peut être sanctionné** comme par exemple :

- tenir des propos désobligeants envers les bénéficiaires, ou envers le CIAS ou son personnel
- emporter sans autorisation écrite tout objet, marchandise, matériel ou document appartenant au bénéficiaire
- quitter son poste de travail de façon impromptue sans avoir au préalable obtenu l'accord du personnel encadrant du CIAS.
- ne pas effectuer son temps de prestation prévu au planning dans son intégralité
- les horaires prévus au planning doivent être respectés
- se présenter chez le bénéficiaire en dehors des horaires fixés par le CIAS et le bénéficiaire, sans y avoir été expressément invité.

Il est formellement interdit à tout agent de recevoir délégation de pouvoir sur les biens des bénéficiaires.

#### **RAPPEL DES MESURES LEGALES ET CONVENTIONNELLES AYANT TRAIT AUX DROITS DE LA DÉFENSE DES SALARIÉS ET AUX HARCELEMENTS SEXUEL ET MORAL**

Le harcèlement moral et sexuel est réprimé dans le cadre du droit du travail privé et public. Tout bénéficiaire abusant de son autorité, ordonnant, menaçant, imposant des contraintes ou exerçant des pressions sur l'assistant(e) de vie pour obtenir des faveurs de nature sexuelle ou autres de sa part, commet une faute disciplinaire. L'assistant(e) de vie qui refuse de se soumettre ou qui dénonce le harcèlement sexuel et/ou moral ne peut être sanctionnée par le bénéficiaire. Le harcèlement sexuel constitue par ailleurs un délit puni d'une peine maximale d'un an d'emprisonnement et de 15 245 € d'amende.

#### **Article n°7 : absence et remplacement de l'agent social**

##### **Absence pour maladie**

Toute absence de l'agent pour maladie doit être portée à la connaissance du CIAS le jour même (arrêt de travail à déposer dans les 48h au CIAS).

Le CIAS en avisera les bénéficiaires et un remplacement pourra être assuré en fonction des disponibilités.

### **Congés**

Un document intitulé « demande de congés » doit être rempli dans les délais impartis et fera l'objet d'une réponse écrite sous réserve d'impératif de service.

### **Remplacement**

En cas d'absence d'un agent, un remplacement sera envisagé dans la mesure du possible. Ces modifications peuvent entraîner des changements d'horaires d'interventions.

Seront assurés prioritairement, les remplacements pour l'aide à la toilette et la confection des repas pour les personnes seules et/ou isolées.

En cas d'interventions hebdomadaires multiples, les prestations dites prioritaires seront assurées (toilette, aide aux repas, lever, coucher). Tout remplacement souhaité, proposé par le service et refusé entraînera une non priorité pour les remplacements futurs.

### **Modification de planning**

Toute absence autre que congés, maladie, réunion de service ou formation, devra faire l'objet d'un accord préalable entre le CIAS et l'agent. Il est demandé de nous faire une demande d'absence, minimum 1 heure, au plus tard 48 heures à l'avance afin de pouvoir anticiper le remplacement auprès du bénéficiaire.

**Seule l'équipe administrative se charge de l'organisation des plannings et des remplacements en fonction des besoins des bénéficiaires. Elle est le relais impératif entre les agents à domicile et les bénéficiaires. AUCUNE MODIFICATION DE PLANNING NE DOIT INTERVENIR SANS L'ACCORD DE LA RESPONSABLE DE SECTEUR ET/OU DIRECTION DU CIAS.**

---

---

## **IV. Droit des personnes**

### ***Article n°8 : respect du droit des personnes***

Dans toutes circonstances, les agents du CIAS comme les bénéficiaires doivent faire preuve de respect mutuel et adopter une attitude courtoise et cordiale à l'égard des uns et des autres.

Ces règles peuvent être rappelées à tout moment si nécessaire aux agents du CIAS et aux bénéficiaires.

Le devoir d'un comportement civique à l'égard du personnel est fondamental.

Le bénéficiaire s'engage à demander que les tâches qui ont été acceptées lors de la mise en place de la prestation avec l'équipe d'encadrement du CIAS.

Le projet d'accompagnement et les fiches missions préalablement remplis entre le bénéficiaire et le CIAS seront remis à l'agent lors de sa prise de fonction.

### **Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge ou de son état de santé, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la Santé Publique. La personne peut être accompagnée par la personne de son choix lors des démarches requises par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### LE DROIT DES BÉNÉFICIAIRES

- Respect des choix de vie et de la vie privée
- Respect de l'intimité, de la dignité et de la liberté
- Respect de la confidentialité des informations personnelles recueillies
- Toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits ainsi que toute donation, dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs sont interdits, conformément à la charte qualité du CIAS
- Un contrôle de la prestation peut être sollicité par le service administratif sur simple appel téléphonique.

#### LE DROIT ET DEVOIRS DES AGENTS DU CIAS

##### En conformité avec la réglementation en vigueur

- Respect des horaires convenus par le service administratif. En cas d'empêchement majeur ou de changement d'horaire, l'agent doit prévenir immédiatement le service administratif du CIAS
- Respect de la discrétion professionnelle
- Respect de la confidentialité
- L'agent ne doit pas pratiquer de soins médicaux ou paramédicaux (notamment ceux prévus à la nomenclature de la Sécurité Sociale)
- L'agent ne doit accepter aucun cadeau, gratification d'aucune sorte de la part du bénéficiaire ou de sa famille. Il ne doit par ailleurs, ni solliciter ni accepter d'emprunt, d'argent en espèces ou chèques, ni donation ou legs
- Le personnel se doit de porter une tenue vestimentaire correcte
- L'agent s'engage à contacter les services compétents dans les plus brefs délais (médecin, SAMU, famille...) puis la responsable de secteur ou la direction si la personne aidée connaît des problèmes de santé urgents
- L'agent s'engage à appeler l'équipe administrative au moins une fois dans la semaine afin de l'informer du bon déroulement de ses différentes prestations
- L'agent ne doit pas contribuer à alimenter les addictions constatées et connues (alcool, produits illicites...) et en informer le CIAS dès que possible
- L'agent dispose d'un droit de retrait en cas de situation de harcèlement ce, en accord préalable avec la Direction
- Il est interdit d'effectuer des interventions avec accès difficiles, des travaux en hauteur ou dangereux
- L'agent prend connaissance de la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie et s'engage à y adhérer
- Le personnel bénéficie d'un plan de formation obligatoire dans le cadre du parcours de professionnalisation personnalisé.

**La préparation du pilulier de médicaments relève de la responsabilité du bénéficiaire, de sa famille et du corps médical.**

**Seul le suivi de la prise de médicaments par l'agent est autorisé sous réserve que la nature et le mode de prise ne présente ni difficulté d'administration ou d'apprentissage particulier.**

#### MEDIATEUR A LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont nous relevons par voie électronique: <https://app.medicys->



[consommation.fr/?prold=16e93b98-ecc0-4ea2-a97e-c7022985b120](http://consommation.fr/?prold=16e93b98-ecc0-4ea2-a97e-c7022985b120)

ou par voie postale: Concord - 73, Boulevard de Clichy - 75009 Paris.

## MALTRAITANCE

Les conditions d'intervention au domicile d'une personne dépendante peuvent parfois mettre en évidence des situations de maltraitance.

Il est donc primordial d'éviter ces situations par des actions préventives. C'est pourquoi le CIAS marque son engagement relatif à la prévention de la maltraitance en intégrant dans son suivi des interventions, un questionnement régulier des agents sur ce sujet.

On entend par violence (définition de la Commission « *Violence au sein de la famille* » 1987 du Conseil de l'Europe) : « *tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière* ».

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires dans le cadre des textes législatifs et réglementaires.

Les types de violences retenus sont :

Violences physiques : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie)

Violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales

Violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés

Violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur

Privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse

Négligences actives : toute forme de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire

Négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage

## **Qui contacter ?**

**Réseau national Maltraitance**

**3977**

*du lundi au vendredi de 09h à 19h*

*Site internet [www.le3977.info/](http://www.le3977.info/)*

**Maltraitance des Adultes Vulnérables 78**

**01 39 55 58 21**

*du lundi au vendredi de 09h30 à 12h30*

## **Dans quel cas les contacter ?**

⇒ Vous êtes une personne âgée ou une personne adulte handicapée victime d'une maltraitance

⇒ Vous êtes un membre de la famille, un voisin, un ami d'une personne âgée ou d'une personne adulte handicapée victime d'une maltraitance

⇒ Si vous avez une certitude ou seulement des doutes ou des inquiétudes

### **Article n°9 : respect de la confidentialité des informations du bénéficiaire**

Le CIAS s'engage à respecter la confidentialité des informations qui lui sont confiées pour la mise en place ou la modification d'une prestation d'aide à domicile. Aucune autre information personnelle n'est utile. Les informations personnelles qui viendraient à être connues des professionnels qui interviennent chez le bénéficiaire relèvent de leur engagement au respect de la confidentialité.

Les informations recueillies via nos formulaires (papier ou dématérialisé) sont enregistrées dans un fichier informatisé et sécurisé par RAMBOUILLET TERRITOIRES.

Les données collectées sont conservées pendant toute la durée de la relation de service, puis archivées jusqu'à l'expiration des délais légaux applicables.

**Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 : Informatique et libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004, et suite à la Règlementation Générale de Protection (RGPD) des données entrée en vigueur par décret le 25 mai 2018. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement de vos données, d'un droit d'opposition, d'un droit à la portabilité de vos données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.**

**Le formulaire RGPD est à compléter au même titre que tous les documents demandés pour la mise en place de la prestation.**

**Article L1110-4 :** *Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.*

### **Article n°10 : respect du règlement de fonctionnement**

Le bénéficiaire et l'agent s'engagent à respecter le présent règlement.

---

## **V. Hygiène et sécurité**

### **Article n°11 : Hygiène et Sécurité**

#### **HYGIÈNE**

Le bénéficiaire met à la disposition de l'agent:

- Des produits ménagers et matériels nécessaires à l'entretien du domicile et fiches techniques de sécurité : produits pour les sols, la cuisine, les WC (dont produit désinfectant) aspirateur et / ou balai, chiffons et éponges, seau, serpillière (balai espagnol préconisé), gants
  
- Des produits pour l'aide à la toilette : serviettes, savons, shampoing, crèmes et produits habituels, changes en cas d'incontinences

**Le matériel d'usage courant pour l'entretien du cadre de vie mis à disposition des agents fait l'objet d'une usure normale de matériel. Il ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une demande de prise en charge de frais de remplacement en cas de fin de vie du matériel (panne, casse...)**

**Le bénéficiaire doit par ailleurs signaler toute maladie constatée par le corps médical, afin que l'agent puisse se protéger et prendre les mesures nécessaires.**

Il est impératif de se laver systématiquement les mains en arrivant et en quittant le logement du bénéficiaire, ou en interrompant une tâche pour passer à une autre (l'entretien des sols à celui des WC et inversement, de la toilette au changement des draps, etc.).

Un gel désinfectant peut être fourni par le service.

Il est conseillé aux agents de porter des vêtements pour se protéger (blouse, tablier, chaussures plates), avoir les mains et ongles propres ainsi que les cheveux attachés.

## **SÉCURITÉ**

L'agent veille à sa sécurité.

Il doit adapter les gestes et postures nécessaires à sa protection personnelle en respectant les recommandations d'ergonomie et de sécurité.

- L'agent n'est pas autorisé à monter sur un escabeau de plus de deux marches
- Interdiction de consommer toute boisson alcoolisée
- Interdiction de se rendre sur son lieu de travail en état d'ébriété ou sous l'emprise de drogue
- Interdiction de fumer sur son lieu de travail
- Interdiction d'utiliser à des fins personnelles tout matériel confié dans le cadre de son travail (exemple : usage du téléphone)

Le bénéficiaire doit signaler à son intervenante à domicile tout objet dangereux pour son intégrité physique (sommiers coupants, sols glissants, eau dont la température est difficile à réguler, etc.).

- Désencombrer les pièces
- Éviter de fumer en présence de l'agent
- Aérer le logement ou permettre d'ouvrir les fenêtres pour aérer les pièces
- Veiller à ce que les animaux domestiques ne nuisent pas à la mise en œuvre de la prestation et veiller à ce que les déjections animales soient dans une poubelle ou à l'extérieur du domicile

**Le CIAS se dégage de toute responsabilité quant à vos OBJETS DE VALEURS, en aucun cas les agents ne doivent les manipuler.**

Prévention des accidents de travail, maladies professionnelles et risques psycho-sociaux :

La prévention des risques d'accidents et de maladies professionnelles est impérative. Elle exige en particulier de chacun, un respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

Le document unique du CIAS recueille l'ensemble des risques auxquels peuvent être exposés les agents et les moyens mis en place au titre de la prévention. Ce document est à disposition pour consultation au CIAS.

---

## **VI. Tarifs et prise en charge**

### ***Article n°12 : tarification et prise en charge***

Le service d'une aide à domicile assuré par le CIAS peut être subventionné, soit par le Conseil Départemental dans le cadre de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ou de l'Aide Sociale, soit par un organisme de retraite conventionné avec le CIAS Rambouillet Territoires ou par votre mutuelle.

Nous vous accompagnons dans toutes vos démarches pour constituer les dossiers auprès des organismes concernés.

- Financement par le Conseil Départemental

Si les revenus de l'intéressé sont inférieurs au minimum légal et/ou si l'autonomie du demandeur lui permet de bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), le tarif horaire de la prestation d'aide à domicile est fixé par le Conseil Départemental.

L'aide sociale légale : Le tarif horaire de la prestation d'aide à domicile est fixé par le conseil départemental. Une participation minimale reste à charge du bénéficiaire.

- Financement par un organisme de retraite conventionné avec le CIAS RT

Le dossier est transmis à la caisse de retraite principale du bénéficiaire, qui, en fonction d'un barème, établit le coût de l'intervention restant à la charge du bénéficiaire. La participation financière est calculée en fonction des ressources.

- Financement mutuelle

Ces organismes interviennent de manière ponctuelle notamment après une hospitalisation.

Dans tous les cas, un devis remis à titre gratuit est adressé à l'intéressé qui doit le retourner pour accord au CIAS. Les interventions peuvent être effectives avant accord de la prise en charge par l'organisme dont dépend le demandeur ou avant la mise en place de l'APA **mais le tarif appliqué correspond au tarif à taux plein.**

Une fois que le tarif définitif applicable au demandeur est fixé, il est porté à sa connaissance. **Une régularisation sera éventuellement opérée sur les paiements antérieurs correspondant à la prise en charge. L'organisme financeur n'effectuant pas de rétroactivité.**

---

---

## **VII. Paiement**

### *Article n°13 : paiement*

Le CIAS ne facture **aucun frais de fonctionnement ni de frais de dossier.**

La facturation est mensuelle.

En cas d'absence non prévue, la prestation sera facturée (sauf situation d'urgence médicale notifiée).

Mode de paiement : prélèvement automatique, chèque bancaire et CESU

Chaque année, une **attestation fiscale** vous est adressée et **ouvre droit à une déduction d'impôts** correspondant à 50 % des sommes versées (hors CESU).

#### **Article 199 sexdecies du Code général des impôts**

- Modifié par [LOI n°2013-1279 du 29 décembre 2013 - art. 17 \(VD\)](#)
- Modifié par [LOI n°2016-1917 du 29 décembre 2016 - art. 82 \(V\)](#)

1. Lorsqu'elles n'entrent pas en compte pour l'évaluation des revenus des différentes catégories, ouvrent droit à un crédit d'impôt sur le revenu les sommes versées par un contribuable domicilié en France au sens de [l'article 4 B](#) pour :

- a) L'emploi d'un salarié qui rend des services définis aux articles [L. 7231-1](#) et [D. 7231-1](#) du code du travail ;
- b) Le recours à une association, une entreprise ou un organisme déclaré en application de l'article [L. 7232-1-1](#) du même code et qui rend exclusivement des services mentionnés au a du présent 1 ou qui bénéficie d'une dérogation à la condition d'activité exclusive selon l'article [L. 7232-1-2](#) du code du travail ;
- c) Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de sécurité sociale.

2. L'emploi doit être exercé à la résidence, située en France, du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de [l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles](#).

Dans le cas où l'emploi est exercé à la résidence d'un ascendant du contribuable, ce dernier renonce au bénéfice des dispositions de l'article 156 relatives aux pensions alimentaires, pour la pension versée à ce même ascendant.

L'aide financière mentionnée aux [articles L. 7233-4 et L. 7233-5](#) du code du travail, exonérée en application du 37° de [l'article 81](#), n'est pas prise en compte pour le bénéfice des dispositions du présent article.

3. Les dépenses mentionnées au 1 sont retenues, pour leur montant effectivement supporté, dans la limite de 12 000 €.

La limite de 12 000 € est portée à 15 000 € pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie des dispositions du présent article au titre du a du 1.

Cette limite est portée à 20 000 € pour les contribuables mentionnés au 3° de [l'article L. 341-4](#) du code de la sécurité sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3°, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé prévu par le deuxième alinéa de [l'article L. 541-1](#) du même code.

La limite de 12 000 € est majorée de 1 500 € par enfant à charge au sens des [articles 196 et 196 B](#) et au titre de chacun des membres du foyer fiscal âgé de plus de soixante-cinq ans. La majoration s'applique également aux ascendants visés au premier alinéa du 2 remplissant la même condition d'âge. Le montant de 1 500 € est divisé par deux pour les enfants réputés à charge égale de l'un et l'autre de leurs parents. La limite de 12 000 € augmentée de ces majorations ne peut excéder 15 000 €. Toutefois, lorsque les dispositions du deuxième alinéa sont applicables, la limite de 15 000 € fait l'objet des majorations prévues au présent alinéa et le montant total des dépenses ne peut excéder 18 000 €.

4. Le crédit d'impôt est égal à 50 % des dépenses mentionnées au 3 au titre des services définis aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail, supportées par le contribuable au titre de l'emploi d'un salarié, à sa résidence ou à la résidence d'un ascendant, ou en cas de recours à une association, une entreprise ou un organisme, mentionné aux b ou c du 1.

Le crédit d'impôt est imputé sur l'impôt sur le revenu après imputation des réductions d'impôt mentionnées aux articles [199 quater B](#) à 200 bis, des crédits d'impôt et des prélèvements ou retenues non libératoires. S'il excède l'impôt dû, l'excédent est restitué.

5. (abrogé) ;

6. Les sommes mentionnées au 1 ouvrent droit au bénéfice du crédit d'impôt, sous réserve que le contribuable soit en mesure de présenter, à la demande de l'administration fiscale, les pièces justifiant du paiement des salaires et des cotisations sociales, de l'identité du bénéficiaire, de la nature et du montant des prestations réellement effectuées payées à l'association, l'entreprise ou l'organisme définis au 1.

*NOTA :*

*Conformément au III de l'article 82 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016, les dispositions du présent article s'appliquent à compter de l'imposition des revenus de l'année 2017.*

---

Fait à ....., le ...../...../.....

**Par délégation du Président,  
Ludivine HESSE**

Directrice Générale Adjointe

Ressources Humaines - Services de Proximité

En charge de la direction générale du CIAS RT

**Signature du bénéficiaire**

*ou son représentant légal*

précédée de la mention « lu et accepté »

**Responsable de Secteur**