



# SAAAP

Services d'aide à domicile

**A**méliorer la qualité et le respect  
des droits des bénéficiaires

Outils de la loi n°2002-2 de la loi du 2 janvier 2002  
rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'arrêté  
du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu  
à l'article R. 7232-7 du code du travail

**unccas**



**DGE**  
DIRECTION GÉNÉRALE  
DES ENTREPRISES

**CNSA**



Ce document a été conçu pour s'adresser à la fois aux **services autorisés** et aux **services agréés**. Toutefois, la réglementation applicable peut parfois diverger. En conséquence des rappels de la réglementation propre à chaque service ont été introduits dans le corps du texte.

La réglementation, par la loi du n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et le cahier des charges fixé par arrêté ministériel du 24 novembre 2005 (remplacé par l'arrêté du 26 décembre 2011), a rendu obligatoire pour les services autorisés et agréés, la mise en place d'un certain nombre d'outils afin d'améliorer la qualité et le respect des droits des bénéficiaires de ces services.

Ainsi les services autorisés comme ceux agréés doivent remettre aux usagers: un livret d'accueil et la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie.

Les services autorisés doivent y adjoindre un document individuel de prise en charge (DIPC), un règlement de fonctionnement, et doivent tenir à disposition des usagers un projet de service.

Quant aux services agréés, ils doivent adjoindre au livret d'accueil et à la Charte, un contrat signé avec le bénéficiaire. Cependant ils peuvent volontairement mettre en place les documents imposés aux services autorisés dans une optique de gestion qualitative.

L'UNCCAS met donc à votre disposition ce livret afin de vous guider dans ces démarches. Vous y trouverez :

- des précisions utiles,
- des préconisations,
- des rappels législatifs et réglementaires,
- des exemples concrets de documents à remettre.

Ces éléments vous permettront de parfaire les informations délivrées aux bénéficiaires, afin d'établir une relation pérenne et sereine avec ces derniers.

L'UNCCAS encourage les services concernés à retravailler ces outils afin qu'ils se les approprient.

**Attention : lorsque plusieurs exemples sont donnés, les services sont invités à créer un document qui corresponde à leur besoin en « piochant » les éléments qui leur paraissent les plus pertinents.**



L'UNCCAS remercie les membres du groupe de travail « Aide à domicile »<sup>1</sup> pour leur participation à la révision de ces outils.

## SOMMAIRE

<b>livret d'accueil</b>	<b>4</b>
<b>Règlement de fonctionnement</b>	<b>12</b>
<b>Projet de service</b>	<b>24</b>
<b>Document individuel de prise en charge</b>	<b>29</b>
<b>Contrat</b>	<b>36</b>
<b>Questionnaire de satisfaction</b>	<b>43</b>

<sup>3</sup> <sup>1</sup> Le groupe de travail est composé des CCAS de Clermont-Ferrand, Rosny-sous-Bois, Paris, Châtelleraut, Tourcoing, Pau, Royan, Berck-sur-Mer, La Flèche, Besançon, Villeparisis, Garges-Lès-Gonesse, Colombes ainsi que du CIAS du Blaisois et de l'UDCCAS du Nord.

# LIVRET D'ACCUEIL

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil » (article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles).

« Le gestionnaire remet sous forme papier un livret d'accueil à chaque bénéficiaire lors de la signature de son contrat » (point 14 de l'annexe au [Cahier des charges de l'agrément](#)).

La circulaire DGAS/SD 5 n° [2004-138](#) du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil précise, à titre indicatif, la nature des renseignements qui pourraient utilement figurer dans le livret d'accueil. Ci-dessous un modèle de plan détaillé pour l'établissement du livret d'accueil.

## I. Edito du Président ou du Vice-Président du CCAS

## II. Sommaire

## III. Références légales et réglementaires (citées ci-dessus)

## IV. Identification et coordonnées de votre structure pour le bénéficiaire

Précisez :

- Le numéro d'agrément et/ou numéro FINESS et les références de l'autorisation
- Les coordonnées de la DIRECCTE et/ou du Conseil Général
- Les coordonnées du lieu d'accueil (plan)
- L'identité des interlocuteurs, leurs fonctions et leurs coordonnées
- Les jours et horaires d'accueil physique et téléphonique
- Les numéros à joindre en cas de nécessité et en dehors des horaires d'intervention

### RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS

(Point 6 de l'annexe au cahier des charges)

Le cahier des charges de l'agrément contraint **a minima** à :

- un accueil physique de deux demi-journées de trois heures,
- un accueil téléphonique 5 jours sur 7 sur une plage horaire de 7 heures par jour.



## V. Modes d'intervention et missions

Expliquez :

- Le ou les mode(s) d'intervention : prestataire (et mandataire)
- Les missions générales et les valeurs du service
- Les missions de l'aide à domicile
- Les prestations proposées par le service
- Les garanties souscrites en matière d'assurance contractées par le CCAS/CIAS ainsi que celles qui relèvent du bénéficiaire des prestations

## VI. Mise en place de l'accompagnement

- Liste des pièces demandées pour la création du dossier

Il est utile de préciser que :

- ✓ les données concernant la personne 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,
- ✓ la personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée,
- ✓ les données sont protégées par le secret professionnel auxquels sont tenus les agents de la fonction publique territoriale,
- ✓ la communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire

- Les différentes étapes
  - ✓ Evaluation de l'autonomie et des besoins
  - ✓ Calcul des ressources
  - ✓ Conclusion du contrat ou document individuel de prise en charge et rappel des modalités de révision de ce dernier

### **RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AUTORISÉS**

Si vous êtes un service autorisé, vous devez conclure avec le bénéficiaire un document individuel de prise en charge contenant les mentions prévues au VI de l'article [D 311](#) du CASF.

### **RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS**

Si vous êtes un service agréé, vous devez conclure avec le bénéficiaire un contrat conforme à l'article [L 342-2](#) du CASF.

## Nouveautés issues de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation applicables aux services autorisés et agréés (décret d'application n°2014-1109 du 30 septembre 2014):

(Décret d'application n°2014-1109 du 30 septembre 2014):

Conformément aux articles L 313-1-3 et L 347-2 du CASF, le non respect par les organismes :

- des conditions de conclusion du contrat,
- des conditions de remise du livret d'accueil,
- des modalités d'évolution des tarifs pour les services agréés

est sanctionné par une amende administrative ne pouvant excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

## VII. Tarifs des prestations et facturation

- Précisez les modalités d'établissement de la tarification.

### RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AUTORISÉS

Vous êtes un service autorisé, conformément à l'article R 314-130 du CASF, les services d'aide à domicile autorisés intervenant auprès des personnes âgées, personnes en situation de handicap et des familles font l'objet de tarifs horaires fixés par le Président du Conseil Général de leur département (Attention : conformément à l'arrêté du 30 août 2012, les services entrés dans l'expérimentation font l'objet d'une tarification à l'activité et aux services rendus sous la forme d'un forfait global en application d'un cahier des charges national). L'évolution de la tarification arrêtée annuellement par le Conseil Général est opposable aux usagers du service.

### RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS

Vous êtes un service agréé, conformément à l'article L 347-1 du CASF, les prix des prestations de service sont librement fixés lors de la signature du contrat. Leur évolution est ensuite encadrée par arrêté ministériel.

- En fonction des différentes prestations, précisez la tarification applicable à chaque prestation ainsi que les éventuels frais annexes (ex : frais de gestion dans le cadre d'un service mandataire).
- Expliquez ensuite les aides auxquelles peuvent prétendre les usagers du service (APA, PCH, caisses de retraite) et les modalités de calcul du reste à charge.
- Précisez les avantages fiscaux ouverts par ces prestations notamment l'exonération de charges patronales grâce à la déclaration
- La facturation est établie sur la base des feuilles de vacation signées ou des données issues du dispositif de télégestion. Elle est effectuée le ..... du mois suivant, payable auprès de la Trésorerie avant le ...., par prélèvement, virement, mandat, chèque ou espèces

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS

Conformément au cahier des charges de l'agrément les prix doivent être exprimés dans une unité de valeur adaptée à la nature du service (heure, forfait etc.).

Les avantages fiscaux ouverts aux usagers du service sont clairement détachés du prix et exprimés dans une taille de caractère inférieure.

Le livret d'accueil doit contenir une information sur le droit à l'établissement d'un devis gratuit pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € TTC par mois ou à la demande du bénéficiaire.

## PRÉCONISATIONS UNCCAS

- Pour faciliter leur mise à jour, les tarifs proposés ainsi que les aides peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition de le préciser dans le livret d'accueil même (cf. annexe également du DIPC)
- Il faut veiller à préciser les conditions financières applicables à l'intervention pendant le délai d'attente des aides sociales
- Il est important de spécifier les avantages fiscaux en fonction de la prise en charge

## VIII. Fonctionnement du service

Rappelez, selon le cas, les principes essentiels guidant le fonctionnement du service :

- **l'accès universel** : obligation d'accueillir l'ensemble des utilisateurs éligibles et de leur apporter une réponse adaptée à leur besoin ;
- **l'accessibilité tarifaire** : soumission des services sociaux à une tarification spécifique qui permet à l'ensemble de la population d'y accéder ;
- **la continuité** : absence d'interruption d'activité des services sociaux qui priveraient régulièrement les utilisateurs de leur usage qu'il s'agisse d'une continuité territoriale ou temporelle ;
- **la qualité** : exigence d'évaluation de la satisfaction des besoins des utilisateurs et d'adaptation des services aux évolutions de la demande ;
- **la protection et la participation des utilisateurs** : diffusion aux utilisateurs des informations nécessaires à leur choix de service et définition des voies de recours en cas de non-satisfaction.

Rappelez et explicitiez :

- Les jours et horaires d'intervention du service
- Le fonctionnement du planning et les modalités de modification
- Les temps de déplacement
- La mise à disposition de matériel
- Les modalités de préavis en cas d'absence de la personne
- Les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence
- Les temps de travail improductifs des aides à domicile (réunions de services, formations, etc...)
- Les modalités d'évolution de suivi de la situation et d'évolution de l'accompagnement
- Les modalités de suivi de la qualité de la prestation (système d'évaluation et de certification)
- Les modalités d'expression des usagers et de leurs familles (enquête annuelle de satisfaction, CVS, etc...)
- La rôle de la [personne qualifiée](#)
- Les modalités de présentation des réclamations et les possibilités de recours en cas de litige

## IX. Annexes

Vous devez joindre au livret d'accueil :

- [Charte des droits et libertés de la personne accueillie](#)
- Règlement de fonctionnement
- Organigramme général
- Liste des personnes qualifiées du département



## **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

### **Article 1<sup>er</sup>**

#### **Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### **Article 2**

#### **Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### **Article 3**

#### **Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### **Article 4**

#### **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 :

1° 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 ;

2° 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.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre 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, 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 de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## **Article 5**

### **Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## **Article 6**

### **Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **Article 7**

### **Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## **Article 8**

### **Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## **Article 9**

### **Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## **Article 10**

### **Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## **Article 11**

### **Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## **Article 12**

### **Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service (article L 311-7 du CASF).

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AUTORISÉS

Seuls les services à domicile autorisés sont tenus d'établir un règlement de fonctionnement.

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS

Les services à domicile agréés ne sont pas tenus d'établir un tel règlement de fonctionnement mais peuvent volontairement en instituer un dans une optique de gestion qualitative.

## PRÉCONISATIONS UNCCAS

- Les services autorisés sont invités à coordonner leur règlement de fonctionnement et leur livret d'accueil afin d'éviter la redondance des informations.
- Les services agréés peuvent compléter leur livret d'accueil d'éléments complémentaires inspirés des dispositions des règlements de fonctionnement des services autorisés.

Ci-dessous deux exemples de règlement de fonctionnement d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile. Ces exemples sont donnés à titre indicatif ; certains éléments de l'exemple 1 ne sont pas repris dans l'exemple 2 et vice versa, libre à vous de combiner ceux-ci selon votre positionnement.



# Règlement de fonctionnement I

## I. Fonctionnement du Service d'Aide à Domicile

### a. Missions du service

- Aider les personnes âgées et handicapées dans les gestes de la vie quotidienne par l'intervention d'une aide à domicile qualifiée.
- Favoriser le bien être de la personne en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile de la personne.
- Lutter contre l'isolement, sauvegarder le lien social.
- L'ensemble du personnel du service est soumis à l'obligation de discrétion et au secret professionnel.

### b. Territoire d'intervention

Le service intervient sur la commune de .....

### c. Horaires

Le service administratif fonctionne de : 8H à 12H30 et de 13h30 à 16H30 et est situé à .....

En dehors des horaires de bureau, un répondeur est à disposition des usagers et du personnel :

Tél : 01.02.03.04.05. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service.

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 8h et 20h, 7 jours/7 en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par le service.

### d. Organigramme du service d'aide à domicile

### e. Organisation du service

Pour bénéficier de cette prestation, il est nécessaire de constituer un dossier administratif qui varie suivant l'état de dépendance et les ressources de la personne.

L'accueil, l'instruction des dossiers et le suivi administratif sont assurés par le référent de secteur.

Une évaluation des besoins est effectuée au domicile lors de l'élaboration du dossier pour une première demande ou un renouvellement.

Un suivi régulier au domicile permet d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.

Une visite à domicile peut être effectuée par les responsables en cas de difficultés particulières.

## II. RÔLE DE L'AIDE A DOMICILE

### a. Les tâches de l'aide à domicile

Les missions de l'aide à domicile consistent :

- à l'entretien courant des pièces à vivre (cuisine, salle de bain, toilettes, séjour, chambre),
- à l'aide aux courses (dans le quartier où se situe le domicile sauf en cas d'éloignement des commerces de proximité) en tenant compte du budget des bénéficiaires et des quantités demandées,
- à la préparation des repas en tenant compte des goûts et des habitudes alimentaires,
- à la vérification les dates de péremption des produits de consommation dans les réfrigérateurs ou dans les placards,
- à l'aide aux démarches administratives,
- à faciliter le maintien du lien social,
- à l'accompagnement à l'extérieur,



# Règlement de fonctionnement I

- à aider aux transferts et à la toilette partielle,
- à rappeler la prise du traitement préparé par l'infirmier,
- à promener les petits animaux domestiques à l'extérieur en cas de difficultés du bénéficiaire.

Pour l'entretien du logement, la personne âgée doit mettre à la disposition de l'aide à domicile les produits suivants :

- javel (en conformité avec les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur au sein du service),
- produits pour le sol, dégraissant,
- produits pour vitres,
- lessive,
- serpillière, éponge,
- balai, balai brosse, seau,
- gants,
- aspirateur (facultatif) recommandé pour tapis et moquettes,
- escabeau stable (n'excédant pas 3 marches),

et doit permettre l'accès à l'eau chaude.

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

Pour la literie, le retournement des matelas est effectué 2 fois par an (été et hiver). Il est conseillé qu'une aide soit apportée par l'utilisateur (s'il peut) ou un membre de la famille.

## b. Ce qu'elle ne peut pas faire

L'aide à domicile ne doit pas :

- utiliser à la place de l'utilisateur une carte bleue, carte de paiement de grandes surfaces ou un chèque en blanc remis à l'aide à domicile pour faire les courses,
- accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt,
- faire des achats de boissons alcoolisées,
- fumer chez les bénéficiaires ou de prendre des pauses à cet effet,
- transporter les bénéficiaires dans son véhicule personnel,
- amener un enfant, toutes autres personnes ou un animal sur son lieu de travail,
- effectuer une toilette complète du bénéficiaire,
- préparer et donner une prescription médicale,
- couper les cheveux, les ongles, raser la barbe, faire des colorations capillaires,
- apporter le linge du bénéficiaire à son domicile pour le nettoyer,
- déplacer des meubles lourds.

## III. ORGANISATION DE L'INTERVENTION

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un contrat ou d'un document individuel de prise en charge entre le bénéficiaire et le CCAS. Le contrat définit les objectifs de la prestation qui sont réactualisés chaque année.

Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.

Les tarifs en vigueur sont annexés au contrat.

# Règlement de fonctionnement I

L'aide à domicile présente au bénéficiaire sa carte professionnelle lors de la première vacation. Elle doit obligatoirement porter un vêtement de travail (blouse) et utiliser des gants.

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

Un cahier de liaison est mis au domicile de l'utilisateur. Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter les remplacements. L'aide à domicile doit le remplir quotidiennement. Il doit être remis au service une fois terminé.

Lors de l'intervention habituelle de plusieurs aides à domicile, il est impératif de coordonner et d'harmoniser la répartition des tâches.

En cas de conflits, l'aide à domicile doit impérativement prévenir le service. Si l'aide à domicile est en danger, elle doit quitter son poste immédiatement et venir au service. Les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

En cas de présence de membre de la famille, l'aide domicile répond aux demandes et aux besoins exprimés par le bénéficiaire qui est pris en charge par le service tout en restant à l'écoute de la famille.

Des fiches techniques sont élaborées pour chaque bénéficiaire et permettent d'identifier les besoins prioritaires et les particularités.

Une réunion est organisée tous les mois pendant les heures de travail. La prestation prévue est alors remplacée.

Le service participe à la formation de stagiaires. L'aide à domicile peut être tuteur du stagiaire qui observe et participe à l'organisation et au fonctionnement mis en place.

L'aide à domicile est appelée régulièrement par téléphone au domicile du bénéficiaire dans le cadre de son intervention (modifications du planning, informations urgentes...).

L'aide à domicile remplit une fiche de présence par prestation et par bénéficiaire.

Celle-ci est signée par l'intervenante et le bénéficiaire à la fin de chaque vacation.

La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé. Le conjoint ou la personne vivant au domicile de l'utilisateur ne bénéficie de fait de l'aide sauf en cas d'absence du demandeur.

L'aide apportée au domicile ne prend pas en compte les autres personnes du foyer (tels que le nettoyage de la chambre, entretien du linge, la vaisselle etc...).

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

Les factures des prestations sont adressées à l'utilisateur chaque mois et doivent être acquittées mensuellement. Les retards font l'objet de relance pour paiement immédiat faute de quoi, le service transmet la dette au Trésor Public pour recouvrement.

## IV. Droits et obligations du BÉNÉFICIAIRE

### a. Les droits du bénéficiaire

Le bénéficiaire a le droit (article L 311-3 CASF) :

- Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Au respect du culte religieux,
- Au libre choix entre prestations adaptées,
  - ✓ Dans le cadre d'un maintien à son domicile
  - ✓ Dans le cadre d'une admission dans un établissement spécialisé
- A une prise en charge individuelle de qualité,
  - ✓ Favorisant son autonomie
  - ✓ Adaptée à son âge
  - ✓ Respectant son consentement
- A la confidentialité des informations le concernant,
- A l'accès à toute information relative à sa prise en charge,
- A une information sur ses droits et aux recours possibles dans le cadre de la prestation,
- A une participation directe à la conception et à la mise en œuvre de son projet de vie dans le cadre du contrat individuel de prise en charge.

### b. Les obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination raciale ou fondée sur l'âge envers le personnel du service.

Le bénéficiaire doit transmettre toutes les informations liées à son adresse pour faciliter l'intervention de l'aide à domicile (Code, étage, n° porte...).

Le bénéficiaire doit être présent pour recevoir l'aide à domicile et également pendant le temps de la prestation.

Si le bénéficiaire est dans l'incapacité d'accompagner l'aide à domicile pour effectuer les courses, il doit lui remettre la liste des courses et des espèces à cet effet.

L'aide à domicile est tenue de rapporter la facture et la monnaie qu'elle vérifie avec le bénéficiaire.

Si l'aide à domicile est amenée à utiliser son véhicule personnel pour effectuer des courses, les frais de déplacement sont à la charge du bénéficiaire selon le barème en vigueur dans la fonction publique. (Annexe : barème officiel de la Fonction Publique).

Les tickets de bus pour le déplacement avec l'aide à domicile sont à la charge du bénéficiaire pour les courses ou l'accompagnement à l'extérieur.

Le bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé et faire usage de drogues illicites en présence de l'aide à domicile.

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

# Règlement de fonctionnement I

Le bénéficiaire s'abstient de tout fait de violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, il s'expose à des poursuites pénales.

Le bénéficiaire ayant des difficultés de motricité, doit confier les clefs de son domicile au service. Une attestation de dépôt de clefs sera établie à cet effet.

Pour les logements insalubres et trop dégradés, la prestation d'aide à domicile débute lorsque le logement a fait l'objet au préalable d'un grand nettoyage par une entreprise. Les frais sont à la charge du bénéficiaire.

## V. ABSENCE DU BÉNÉFICIAIRE OU DE L'AIDE A DOMICILE

### a. Absence du bénéficiaire

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers, le service doit être prévenu au minimum 8 jours à l'avance et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

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

Lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir le service au moins huit jours à l'avance pour la remise en place de l'aide. Cette démarche est faite par le bénéficiaire ou la famille.

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

En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour à domicile.

### b. Absence de l'aide à domicile

En cas d'absence de l'aide à domicile, le service prévient le bénéficiaire et propose un remplacement, si possible dans la journée. Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes horaires.

En fonction des conditions climatiques (verglas, neige..), l'intervention de l'aide à domicile pourra être décalée dans le temps voire annulée en cas de conditions difficiles.

## VI. FIN DE LA PRESTATION

L'intervention de l'aide à domicile s'arrête à la date d'échéance de la prise en charge, ou en cas de :

- prises en charge non servies pendant 3 mois sans nouvelles du bénéficiaire ou de son entourage (celles-ci prennent fin de fait),
- déménagement en dehors de la commune,
- entrée en établissement (EPHAD ou EHPA),
- non respect des termes du contrat individuel de prise en charge, du règlement de fonctionnement (un préavis d'un mois est accordé après notification),

# Règlement de fonctionnement I

- demande faite par courrier à l'avance, pour convenance personnelle. La prise en compte se fait au 1<sup>er</sup> du mois qui suit la demande.
- Décès du bénéficiaire.

En cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur, les heures effectuées dans l'intervalle de l'acceptation du renouvellement sont facturées à la charge du bénéficiaire au taux plein en vigueur.

En cas de rejet de l'organisme financeur d'une première demande ou d'un renouvellement, les heures effectuées sont facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur.



# Règlement de fonctionnement 2

## I. Dispositions préliminaires générales

### Article 1 :

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service des aides à domicile en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux aides à domicile et aux bénéficiaires de l'aide à domicile.

### Article 2 :

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes âgées dans leur cadre de vie habituel et ce, dans les meilleures conditions possibles.

Ainsi ce service est-il bien spécifique et diffère notamment de celui de la femme de ménage. Cette dernière effectue un travail bien défini alors que l'aide à domicile, dont le travail est proche, a pour objectif essentiel de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes âgées.

Cependant, cette prestation ne sera accordée (ou maintenue) qu'à des personnes en éprouvant une absolue nécessité du fait de leur état de santé ou de leur isolement, et ne remplace en rien la famille qui doit continuer à participer au maintien à domicile.

### Article 3 :

L'aide à domicile est rémunérée par le Centre Communal d'Action Sociale. Elle devra faire signer par le bénéficiaire à chaque vacation des fiches d'intervention. Par sa signature, celui-ci atteste que l'aide à domicile a bien accompli son travail durant les heures indiquées sur la feuille. Tout décalage ou retard important devra être signalé au service.

## II. Dispositions concernant l'aide à domicile

### a. Relatives au contenu des prestations de l'aide à domicile

### Article 4 :

L'aide à domicile sera amenée à effectuer les travaux d'entretien du logement ou les soins d'hygiène courants demandés par la personne âgée tels que (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Nettoyage et entretien du logement et de ses accès à l'exception des gros travaux.
- Vitres (ne dépassant pas 2,50 mètres).
- Literie.
- Préparation des repas (éventuellement conseils en diététique).
- Vaisselle.
- Aide aux courses.
- Aide au lavage du linge ou portage à la laverie.
- Repassage.
- Soins d'hygiène sommaire à l'exception des soins qui relèvent de la compétence d'autres professionnels (infirmiers, aides soignants).
- Surveillance de l'état général de santé de la personne âgée.
- Petite assistance administrative ponctuelle. Avertir obligatoirement le service qui transmettra à l'assistante sociale.
- Information, en cas d'urgence, de la famille ou du médecin du bénéficiaire.
- Petits travaux de jardinage (nettoyage des balcons, entretien des jardinières si besoin).

# Règlement de fonctionnement 2

## Article 5 :

### L'aide à domicile ne devra pas :

- rendre des services à d'autres personnes que le bénéficiaire. En aucun cas, elle ne pourra nettoyer des pièces, laver, repasser, raccommoder du linge pour d'autres occupants du domicile du bénéficiaire tels que membres de la famille ou locataires.
- effectuer des travaux supplémentaires rétribués à son domicile personnel, pour les bénéficiaires en dehors des heures de travail ni pendant ses congés accordés tels que courses, lavages, raccommodages, travaux de couture (cette liste n'étant pas exhaustive).
- se présenter au domicile de la personne âgée en compagnie d'un membre de sa famille ou de toute personne étrangère au service, de lui demander quelque service que ce soit notamment de lui confier la garde d'un enfant ou d'un animal pendant ou en dehors de ses heures de travail. Elle ne doit en aucun cas communiquer hors du service les adresses et code d'accès du domicile des personnes âgées.
- effectuer des courses de ravitaillement en dehors du quartier sauf cas exceptionnels et autorisation préalable. Elle devra toujours rapporter la note du fournisseur et la monnaie au bénéficiaire lorsqu'elle effectuera des courses.
- accompagner pendant ses heures de travail la personne bénéficiaire dans son véhicule personnel ou dans celui de cette dernière que ce soit pour aller faire des courses comme pour tout autre motif.
- recevoir de la personne âgée une quelconque rémunération ou gratification, d'accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets, ainsi que les clefs du logement en cas d'absence temporaire ou départ. Il est également interdit de solliciter un prêt quelconque auprès du bénéficiaire, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.
- acheter quoi que ce soit appartenant au bénéficiaire.

## Article 6 :

De manière générale, l'aide à domicile devra obéir aux instructions de son supérieur hiérarchique. L'aide à domicile observera strictement l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications sauf autorisation exceptionnelle du service. Elle préviendra sans délai le chef de service de toute circonstance ayant pour effet d'interrompre le service : que ces événements incombent à l'aide ménagère (problème familial, matériel, maladie, accident...) ou au bénéficiaire (refus de recevoir, hospitalisation, accident, maladie subite ou présence de la famille au domicile...).

Tout retard sera justifié auprès du responsable du service. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner les observations du supérieur hiérarchique voire une sanction plus importante selon les circonstances de l'espèce.

Aucune absence ne sera tolérée sauf autorisation expresse ou congé. En cas de force majeure (c'est à dire cas imprévisible et extérieur à sa propre volonté), l'aide à domicile préviendra son service sans délai.

En cas de maladie, elle avisera immédiatement son chef de service, puis produira sous 48 heures un certificat médical précisant la durée présumée de l'arrêt de travail. Les prolongations de congé-maladie doivent être signalées au plus tard 48 heures avant le jour prévu de la reprise.

L'aide à domicile passera une visite médicale à l'embauche. Cette visite médicale devra être renouvelée régulièrement auprès de la médecine du travail.

## Règlement de fonctionnement 2

### Article 7 :

L'aide à domicile utilisant son véhicule personnel, dans le cadre de sa mission, sera indemnisée pour ses frais de déplacement sur une base déterminée par l'organe délibérant. Elle devra pour sa part souscrire le risque «déplacement professionnel» auprès de tout organisme d'assurance de son choix, et en apporter annuellement le justificatif au service.

### Article 8 :

- L'aide à domicile devra se présenter dans une tenue correcte et témoignera à la personne âgée bienveillance et compréhension. Elle évitera tout ce qui pourrait blesser son amour propre.
- L'aide à domicile observera strictement l'obligation de neutralité religieuse politique et syndicale. Elle fera preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'elle peut détenir de la part des personnes âgées et sera tenue à l'obligation de réserve envers l'établissement public qui l'emploie.
- Respectueuse de l'hygiène et de la sécurité du bénéficiaire, l'aide à domicile s'abstiendra de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son travail. Elle ne devra pas prendre ses repas au domicile de la personne âgée.
- Les locaux du bénéficiaire sont réservés exclusivement aux activités professionnelles des aides à domicile. Il leur est interdit, sauf autorisation ou urgence, d'utiliser le téléphone à des fins privées, d'emporter des objets ou documents appartenant à la personne âgée ou de lui en apporter dans un objectif de propagande. Il va de soi que toute dégradation volontaire des biens du bénéficiaire entraînera des sanctions.
- Tout accident, même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet nécessaire pour se rendre au lieu d'exécution de la vacation, doit être immédiatement porté à la connaissance du service.
- Le service n'est pas tenu d'accepter les clés des personnes âgées même les plus dépendantes. En cas de demande insistante du bénéficiaire et d'accord du responsable, ni le service ni l'aide à domicile ne peuvent être considérés comme responsables d'un dysfonctionnement ou d'une perte éventuelle. Cela ne donne pas lieu à remplacement.
- Le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amené à contrôler sur place à tout moment et en tout lieu le comportement de l'agent, sa ponctualité et la qualité du service rendu.

### c. Relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile

#### Article 9 :

Tout manquement constaté aux clauses précédemment énoncées donnera lieu à sanction à la demande du supérieur hiérarchique de l'aide à domicile.

Pour les fonctionnaires stagiaires et titulaires, ces sanctions sont celles de la fonction publique territoriale allant de la simple observation à la révocation pour faute grave.

Pour les agents non titulaires, les sanctions sont énoncées par le décret n° 88-145 du 15 février 1988 portant disposition relatives aux agents non titulaires de la fonction publique territoriale, allant de l'avertissement au licenciement sans préavis ni indemnité.

Les aides à domicile titulaires, stagiaires et non titulaires bénéficient selon leur qualité statutaire, des droits et garanties attribués par le statut de la fonction publique territoriale ou par le décret n° 88-145 du 15 février 1988.

# Règlement de fonctionnement 2

## III. Disposition concernant le bénéficiaire

### a. Relatives aux droits du bénéficiaire et à ses garanties

#### Article 10 :

Le bénéficiaire de l'aide à domicile a le droit à un service honnête, respectueux et bienveillant. Dans le cas contraire il adressera ses observations ou réclamations au chef de service, supérieur de l'aide à domicile, de même que pour toute demande de changement à apporter dans l'organisation de la prestation fournie.

#### Article 11 :

Le bénéficiaire a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il lui suffit d'en faire la demande au service. Le contenu de son dossier est par ailleurs protégé par le secret professionnel et la confidentialité.

Par ailleurs, l'aide à domicile doit en toutes circonstances faire preuve envers la famille du bénéficiaire : du tact, de la discrétion et de la réserve qui conviennent à un travailleur social.

### b. Relatives aux obligations du bénéficiaire

#### Article 12 :

Le bénéficiaire doit permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile. Il fera en sorte qu'elle puisse s'exécuter à l'heure prévue.

#### Article 13 :

Il ne devra pas retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé. Il lui sera de surcroît demandé de tolérer qu'elle dispose d'un laps de temps suffisant pour se rendre chez la personne suivante.

#### Article 14 :

Le bénéficiaire ne devra pas demander à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux lui incombant par le présent règlement et restera respectueux de sa personne et de son travail.

#### Article 15 :

**Le bénéficiaire s'abstient de tout fait de violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, des poursuites judiciaires pourront être envisagées à son encontre.**

#### Article 16 :

Il lui est interdit de verser à l'aide à domicile une quelconque rémunération ou gratification.

#### Article 17 :

En aucun cas, l'aide à domicile ne doit être amenée à se déplacer inutilement. Si pour un motif quelconque, le service devait être interrompu du fait du bénéficiaire pour absence, présence de famille au domicile ou pour toute autre circonstance, il lui appartiendra d'avertir au moins 48 heures à l'avance le service du Centre Communal d'Action Sociale à l'adresse suivante :

**Centre Communal d'Action Sociale :** .....

**Tél. :** .....

# Règlement de fonctionnement 2

## Article 18:

Toutes les heures accordées par les aides sociales devront être effectuées de façon régulière et continue. Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile pourra entraîner, après mise en demeure, une interruption momentanée des prestations compte tenu du fait qu'un tel refus sera considéré comme l'expression manifeste d'une absence d'absolue nécessité du recours à cette prestation.

## Article 19:

Le bénéficiaire acquittera le montant de la prestation restant à sa charge mensuellement, à terme échu, dès réception de la facture émise par le Centre Communal d'Action Sociale. Les règlements sont à effectuer soit :

- Par chèque bancaire ou postal à l'ordre du TRESOR PUBLIC à adresser à :
- Monsieur le Président du Centre Communal d'Action Sociale
- En numéraire, auprès du service
- En CESU

## Article 20:

En cas de non-paiement et après relance, le Centre Communal d'Action Sociale, se réserve le droit d'émettre un titre de recettes dont le recouvrement sera assuré par le Trésorier Municipal Principal.

## Article 21:

En cas de départ ou d'absence du bénéficiaire, il est interdit de confier à l'aide à domicile : argent, valeur ou objet de dépôt, clef de logement ou de dépendances.

Le Centre Communal d'Action Sociale décline toute responsabilité sur les conséquences liées au non respect de cet article.

## IV. Dispositions finales

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement sous peine de suppression de la prestation servie.

### **RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AUTORISÉS**

Le règlement de fonctionnement est arrêté par le Conseil d'Administration du CCAS/CIAS, après consultation du Comité technique et des instances de participation instituées en application de l'article L 311-6 (article R 311-33 du CASF).



# PROJET DE SERVICE

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement » (article L 311-8 du CASF).

Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AUTORISÉS

Seuls les services à domicile autorisés sont tenus d'établir un projet de service.

Ci-dessous deux plans détaillés de projet de service d'aide et d'accompagnement à domicile.



# Plan détaillé I

## I. Historique de la structure

- Préciser le contexte de création du service
- Rappeler les dates importantes du service notamment l'évolution du service en termes de régime, capacité d'intervention, équipe d'intervention etc...

## II. Diagnostic de territoire

- Etat des lieux des ressources locales et analyse des besoins sociaux
- Inscription du service dans une coordination gérontologique locale

## III. Projet institutionnel

- Présenter le CCAS/CIAS
- Décrire le projet institutionnel du CCAS/CIAS : orientations politiques, priorités, autres ESMS gérés etc.

## IV. Politique d'intervention

### 1. Rappel des missions du service

### 2. Caractéristiques des bénéficiaires

Age, GMP, aides sociales, besoins exprimés, difficultés rencontrées etc...

### 3. Organigramme

### 4. Définition des rôles

(Cf. règlement de Fonctionnement).

### 5. Activité du service

### 6. Moyens

- ✓ Humains (contrats...),
- ✓ Financiers (budget),
- ✓ Matériel (locaux, logiciels...),
- ✓ Partenariat (associations, services internes et externes)

### 7. Accompagnement du bénéficiaire

- ✓ Démarche et suivi administratif
- ✓ Information, orientation et ouverture de droits
- ✓ Coordination gérontologique

## V. Gestion des ressources humaines

### 1. Politique d'embauche

- ✓ Sélection des CV et critères
- ✓ Entretien avec un jury
- ✓ Partenariat avec les écoles
- ✓ Tutorat

### 2. Formations

- ✓ Individuelle
- ✓ Collective
- ✓ Groupes de parole/échanges de pratique
- ✓ Accueil d'apprentis et/ou stagiaires

### 3. Politique et management

- ✓ Réunion d'équipes
- ✓ Outils de liaison
- ✓ Disponibilité des encadrants
- ✓ Evaluations de fin d'année
- ✓ Participation et médiation

## VI. Politique de suivi de l'activité

- ✓ Facturation
- ✓ Suivi du travail (fiches, télégestion, procédures etc...), visites à domicile
- ✓ Tableaux de bord mensuels
- ✓ Différentes statistiques
- ✓ Rapports d'activité annuels

## VII. Politique d'évaluation

- ✓ Démarche d'évaluations internes (référentiel UNCCAS)
- ✓ Démarche d'évaluations externes
- ✓ Traitement des réclamations (procédure)
- ✓ Questionnaire de satisfaction
- ✓ Conseil de la Vie Sociale

## VIII. Projets d'adaptation et de développement

Objectifs fixés à court et à long terme en matière d'évolution du service à étayer avec un échéancier, des moyens humains et matériels et des indicateurs en vue de l'évaluation.

# Plan détaillé 2

## Introduction

- Situer le CCAS/CIAS et son action gérontologique.
- Positionnement du service au sein du CCAS/CIAS et avec les acteurs locaux.
- Historique du service : création, évolutions juridiques, évolution des effectifs, des besoins de la population.
- Pourquoi ce projet de service ?
- Annonce du plan.
- Définition des modalités de rédaction et d'approbation du projet.

## Missions, valeurs, activités

### 1. Missions du service

### 2. Valeurs - déontologie du service

- Référence à la Charte (textes réglementaires)
- Description des valeurs élaborées en équipe

### 3. Coordination / Partenariat

Exemple :

- Réseau Ville-Hôpital
- Convention avec le CLIC
- Convention avec un EHPAD

### 4. L'utilisateur

- Typologie des usagers du service
- Usagers par type de financeurs
- Autres statistiques usagers (GMP..)

### 5. Activité

- Nombre d'heures réalisées par prestations
- ETP : effectif

## Organisation du service

Introduction : L'utilisateur au centre du dispositif

### 1. Fonctionnement vis-à-vis de l'utilisateur

- De la demande à la mise en place de la prestation
- Information de l'utilisateur
- Suivi des besoins de l'utilisateur et de la qualité de la prestation
- Suivi des réclamations
- Evaluation qualité
  - ✓ Interne
  - ✓ Externe
  - ✓ Certification

### 2. Organisation du travail

- Organigramme / Descriptif de l'organisation du service
- Organisation
  - ✓ Fonctionnement administratif
  - ✓ Encadrement

## Gestion des ressources humaines

### 1. Le recrutement

- Recherche de candidatures, partenariat...
- Procédures d'embauche
- Critères de recrutement
- Accueil des nouveaux recrutés

### 2. Le management

- Statut :
  - ✓ Répartition des agents par statut
  - ✓ Politique de gestion statutaire
  - ✓ Politique de rémunération
- Qualification : répartition du personnel par niveau de qualification
  - ✓ Politique de qualification
  - ✓ Professionnalisation
  - ✓ Plan de formation
- Type de management du service (Ex : management participatif), description :
  - ✓ Réunion d'équipe
  - ✓ Réunion de service
  - ✓ Coordination / supervision / régulation
  - ✓ Information du personnel
  - ✓ Groupe de parole
  - ✓ Suivi du personnel
- Procédure d'évaluation
- Gestion prévisionnelle des compétences

## Prospective / Développement stratégique

Introduction : ambitions du service

### 1. Prospective des besoins de la population

- Eléments démographiques
- Evolution du secteur d'intervention

### 2. Evolution juridique et financière opposable

Exemples :

- Désengagement des caisses de retraite
- Evolution APA
- Obligation d'évaluation

### 3. Axes d'évolution validés/orientation politiques

Chaque axe est décliné en actions concrètes et moyens à mobiliser.

Exemples :

- AXE : Extension du fonctionnement dimanches et jours fériés
- ACTIONS :
  - Mise en place d'un roulement des agents sociaux
  - Mise en place d'astreintes administratives
  - Mise en place d'astreintes d'aides à domicile
  - Définition des compensations financières



- MOYENS :

- deux postes agents sociaux supplémentaires
- Coût financier

#### 4. Incidences financières du projet

- Calendrier
- Tableaux pluriannuels de financement

## Conclusion

Résumé synthétique du projet

## Annexes

- Document de prise en charge
- Fiches de procédures
- Fiches de postes
- Délibérations

# DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

«Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement ou de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.», (article [L311-4](#) du CASF).

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AUTORISÉS

Le contenu minimal du DIPC est listé à l'article [D 311](#) du CASF.

Ci-dessous deux exemples de document individuel de prise en charge.



# Document individuel de prise en charge I

Document individuel de prise en charge par le Service d'Accompagnement à Domicile entre :

M./Mme. .... ou son représentant .....  
et le Centre Communal d'Action Sociale représenté par  
M./Mme. .... , Vice-Président(e) dûment habilitée par délibération  
en date du .....

## 1. Objectifs de la prise en charge entre l'utilisateur ou son représentant légal et le service

.....  
.....  
.....  
.....

## 2. Durée de prise en charge

La présente prise en charge est conclue pour une durée d'une année, elle est renouvelable par tacite reconduction sauf à être dénoncée par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant la date d'anniversaire.

## 3. Prestations mises en œuvre

Nombre d'heures/semaine ..... soit/mois .....

La fréquence des interventions pourra être modifiée pour contraintes de service (congés, formations...) sous réserve d'une information préalable de l'utilisateur.

Rythme théorique déterminé et heures à indiquer :

- Lundi. Heures : .....
- Mardi. Heures : .....
- Mercredi. Heures : .....
- Jeudi. Heures : .....
- Vendredi. Heures : .....
- Samedi. Heures : .....
- Dimanche. Heures : .....

Aide à la toilette	<input type="checkbox"/>	Aide à la prise des repas	<input type="checkbox"/>
Aide à la préparation des repas	<input type="checkbox"/>	Aide à la prise des repas	<input type="checkbox"/>
Aide à l'entretien du logement	<input type="checkbox"/>	Aide à l'entretien du linge	<input type="checkbox"/>
Aide aux courses	<input type="checkbox"/>	Aide aux transferts	<input type="checkbox"/>
Aide aux déplacements extérieurs	<input type="checkbox"/>	Aide aux démarches administratives	<input type="checkbox"/>

## 4. Tarifs

Le montant de la participation horaire à la charge du bénéficiaire est fixée à .....€<sup>1</sup>. Il s'agit de la différence entre la prise en charge accordée par le financeur et le tarif horaire de référence qui est donc à la charge du bénéficiaire.

# Document individuel de prise en charge I

## 5. Modalités de facturation

Le bénéficiaire ou son représentant légal reçoit chaque mois une facture à acquitter à terme échu. Les retards font l'objet de relance, sans réponse les sommes dues sont transmises au Trésor Public pour un recouvrement.

Le CCAS s'engage à fournir au bénéficiaire annuellement une attestation fiscale.

Atteste avoir pris connaissance du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement.

Contrat établi et signé en double exemplaires, dont un remis à l'intéressé au plus tard dans les quinze jours suivants le début de la prise en charge.

Fait à ..... le .....

Signature du bénéficiaire et du Vice-Président

# Document individuel de prise en charge 2

Le présent document est établi entre :

Le Centre Communal d'Action Sociale de XX,

Sis .....  
représenté par son Vice- Président, M./Mme .....

Et le bénéficiaire :

Madame Monsieur

Nom ..... Prénom .....

Demeurant .....

Ou son représentant légal : .....

Agissant en sa qualité de .....

Madame Monsieur

Nom ..... Prénom .....

Demeurant .....

Les prestations ont pour but de :

- Favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions de vie, de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité,
- Lutter contre l'isolement et la solitude,
- Créer et/ou recréer le lien social,
- Permettre à la personne d'être aidée, accompagnée, suppléée dans sa vie quotidienne.

Le document individuel de prise en charge a pour but de définir le type de prestation offerte, les modalités d'intervention et la participation financière de l'utilisateur, ainsi que la durée de l'intervention.

## 1. Modalités d'intervention

Nombre d'heures/semaine .....

Rythme théorique déterminé et heures à indiquer :

- Lundi. Heures : .....
- Mardi. Heures : .....
- Mercredi. Heures : .....
- Jeudi. Heures : .....
- Vendredi. Heures : .....
- Samedi. Heures : .....
- Dimanche. Heures : .....

Tâches à effectuer :

-  
-  
-

## 2. Paiement

- Prise en charge Aide Sociale, du ..... au.....
- Prise en charge APA, du ..... au.....

## Document individuel de prise en charge 2

- ✓ Nombre d'heures possibles/mois : .....
- ✓ Coût horaire restant à la charge du bénéficiaire<sup>2</sup> : ..... €
  
- Prise en charge Caisse de retraite :.....
  - ✓ Nom de la caisse : .....
  - ✓ Nombre d'heures : .....
  - ✓ Coût horaire pris en charge du bénéficiaire<sup>3</sup> : ..... €
- Tarification intégrale :..... € ..... par heure.

Le règlement s'effectuera dès réception de la facture par :

- Chèque
- Espèces
- CESU

Les absences, arrêts éventuels et retours doivent être signalés au service sans tarder.

Les prestations ne pourront s'effectuer que dans les conditions indiquées dans le règlement de fonctionnement dont vous avez pris connaissance et que vous devez respecter scrupuleusement.

### 3. Règles normatives

- Pour les situations d'urgence, le document individuel de prise en charge peut être établi après le début de l'intervention et remis au bénéficiaire au plus tard dans un délai de 15 jours.
- Dans l'attente d'une réponse de prise en charge à l'aide sociale, le prix à payer est le tarif plein. Le prix est réajusté dès l'obtention de l'accord. Un avenant au contrat sera établi dès réception de la prise en charge.
- Si la proposition de service est faite à l'occasion d'une visite à domicile et dépasse l'objet de la demande initiale, la structure laisse un délai de rétraction de quatorze jours au bénéficiaire (art. [L121-21](#) du Code de la consommation).
- Si les interventions ont dû être commencées dans l'urgence, à la demande du bénéficiaire, de la famille ou des services sociaux, les heures faites avant le délai de rétraction sont à la charge du bénéficiaire.
- La durée du présent document ne peut excéder une année de date à date, elle est renouvelable par tacite reconduction sauf à être dénoncée par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant la date d'anniversaire.  
Par ailleurs, le présent document peut être résilié, à la demande du service ou de l'utilisateur, par lettre recommandée avec accusé de réception pour l'un des motifs suivants : refus répété du bénéficiaire de donner accès au logement, non paiement ou retard de paiement, non réalisation répétée des prestations prévues, convenance personnelle du bénéficiaire (le contrat pourra être suspendu moyennant un préavis de 15 jours). Un préavis d'un mois à compter de la réception du courrier sera appliqué et facturé à l'utilisateur.  
Il s'éteint de plein droit en cas de décès, déménagement hors de la commune, hospitalisation ou placement définitif du bénéficiaire.

<sup>2</sup> et <sup>3</sup> Sous réserve des évolutions tarifaires explicitées dans le livret d'accueil.

# Document individuel de prise en charge 2

Toutes les modifications apportées au présent contrat devront être notifiées dans un avenant cosigné par les deux parties.

Date :

Signature du bénéficiaire<sup>4</sup>  
Ou de son représentant légal<sup>5</sup>

Pour le C.C.A.S  
La Vice Présidente

Faire précéder la signature de la mention « *lu et approuvé* »

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AUTORISÉS

La durée de prise en charge est déterminée par le service d'aide et d'accompagnement à domicile. En conséquence, votre service peut opter pour une prestation à durée déterminée ou une prestation à durée indéterminée (article [D 311](#) du CASF).

Le DIPC comporte une annexe à caractère indicatif et non contractuel relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation, de l'établissement ou du service. Cette annexe est mise à jour à chaque changement de tarification et au moins une fois par an.

**35** <sup>4</sup> Pour la signature, la personne aidée peut se faire accompagner de la personne de son choix.

<sup>5</sup> Dans ce cas, faire figurer le nom, prénom et le lien existant avec le bénéficiaire.



# CONTRAT

Le contrat est à durée indéterminée ; il précise les conditions et les modalités de sa résiliation. Il comporte en annexe un document contractuel décrivant l'ensemble des prestations qui sont offertes par l'établissement et indiquant le prix de chacune d'elles. Le document est complété en cas de création d'une nouvelle prestation. Ce document détermine aussi les conditions de facturation de chaque prestation en cas d'absence ou d'hospitalisation du souscripteur (article L 342-2 du CASF).

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS

Seuls les services agréés sont concernés par cette obligation

Ci-dessous un exemple de contrat.



# Contrat

Le présent document est établi entre :

Le C.C.A.S. de la ville de .....

Adresse .....

Tél: .....

N° agrément : .....

représenté par son ou sa Présidente (Nom et Prénom) .....

Et le bénéficiaire :

Madame  Monsieur

NOM ..... Prénom .....

Demeurant .....

Ou son représentant légal :

Agissant en sa qualité de .....

Madame  Monsieur

NOM ..... Prénom .....

Demeurant .....

## Article 1 : Objet du contrat de prestation de service

Le présent contrat a pour objet l'intervention d'une aide à domicile selon un planning d'intervention et des modalités convenues en commun.

Ces prestations ont pour but de :

- Favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions de vie, de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité,
- Lutter contre l'isolement et la solitude,
- Créer et/ou recréer le lien social,
- Permettre à la personne d'être aidée, accompagnée, supplée dans sa vie quotidienne.

Le contrat a pour but de définir le type de prestation offerte, les modalités d'intervention et la participation financière de l'usager, ainsi que la durée de l'intervention.

## Article 2 : Durée du contrat

Le présent contrat a une durée annuelle, il est renouvelable par tacite reconduction sauf à être dénoncé par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant la date d'anniversaire.

## Article 3 : Rythme et fréquence des interventions

Nombre d'heures/semaine

Rythme théorique déterminé et heures à indiquer :

- Lundi
- Mardi
- Mercredi
- Jeudi
- Vendredi
- Samedi
- Dimanche

Aide à la toilette	<input type="checkbox"/>	Aide à l'habillage	<input type="checkbox"/>
Aide à la préparation des repas	<input type="checkbox"/>	Aide à la prise des repas	<input type="checkbox"/>
Aide à l'entretien du logement	<input type="checkbox"/>	Aide à l'entretien du linge	<input type="checkbox"/>
Aide aux courses	<input type="checkbox"/>	Aide aux transferts	<input type="checkbox"/>
Aide aux déplacements extérieurs	<input type="checkbox"/>	Aide aux démarches administratives	<input type="checkbox"/>

## 2. Paiement

- Prise en charge Aide Sociale, du ..... au .....
- Prise en charge APA, du ..... au .....
  - ✓ Nombre d'heures possibles/mois : .....
  - ✓ Coût horaire restant à la charge du bénéficiaire : .....€
- Prise en charge Caisse de retraite : .....
  - ✓ Nom de la caisse : .....
  - ✓ Nombre d'heures : .....
  - ✓ Coût horaire pris en charge du bénéficiaire : ..... €
- Tarification intégrale : ..... € ..... par heure.

Conformément à l'article **L 347-1** du Code de l'action sociale et des familles, les prix des prestations de service sont librement fixés lors de la signature du contrat conclu entre le prestataire de service et le bénéficiaire. Les prix des prestations contractuelles varient ensuite dans la limite d'un pourcentage fixé annuellement par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

Le règlement s'effectuera dès réception de la facture auprès du Trésor Public de la Ville de .....

En cas de non-paiement dans les 15 jours, le dossier sera transmis au Trésor Public en vue d'une procédure de recouvrement.

### Article 5: Obligations incombant au bénéficiaire

M. ou Mme ..... s'engage à respecter les points suivants mentionnés dans le Règlement de Fonctionnement du Service de Maintien à Domicile :

- Etre présent à son domicile lors des interventions,
- Réserver un bon accueil à l'aide à domicile,
- Solliciter l'aide à domicile uniquement pour ses propres besoins et non ceux de son entourage ou de sa famille,
- Mettre à disposition les équipements et matériels en bon état de fonctionnement et produits nécessaires à l'accomplissement de ses missions,
- Prévenir le service 8 jours à l'avance lorsqu'il envisage d'être absent de son domicile, ou 15 jours au minimum en cas d'absence pour cause d'hospitalisation prévue ou de vacances,
- Permettre à l'intervenant d'effectuer la déclaration des heures par le système de télégestion par un appel avec le téléphone du bénéficiaire passé à son arrivée et à son départ.

Selon le type d'intervention nécessaire à sa prise en charge, M. ou Mme .....

remettra au service contre décharge de responsabilité, un trousseau de clefs du domicile. La procédure de gestion des clefs fait l'objet d'une procédure inscrite au règlement de fonctionnement du service.

## Article 6: Obligations incombant au service

Le service d'aide à domicile s'engage à accomplir sa mission en respectant les principes du Règlement de fonctionnement et la «Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie » dont notamment :

- Répondre au mieux aux attentes du bénéficiaire,
- Garantir la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire dans le cadre de son dossier,
- Fournir la prestation convenue sans interruption et notamment en assurant le remplacement des intervenantes dans un délai raisonnable,
- Fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur,
- Enregistrer, étudier, répondre aux réclamations du bénéficiaire,
- Remettre le cahier de liaison à la signature du contrat,
- Rémunérer les agents du service d'aide à domicile et payer les charges sociales afférentes.

## Article 7 : Modalités de résiliation, de suspension, en cas de litige

En cas de résiliation du présent contrat, à la demande du service ou de l'utilisateur (sauf en cas de décès), une lettre recommandée avec accusé de réception contenant le motif de cette résiliation doit être envoyée. Un préavis d'un mois à compter de la réception du courrier sera appliqué et facturé à l'utilisateur.

Pour convenance personnelle du bénéficiaire, le contrat pourra être suspendu moyennant un préavis de 15 jours.

En cas de litige, une solution pourra être trouvée amiablement par une rencontre au sein des locaux du CCAS avec le responsable de service.

## Article 8 : Modalités de remplacement

Le remplacement de l'intervenant à partir de la connaissance de l'absence s'effectuera dans les meilleurs délais en respectant, au plus près possible, l'intervention habituelle et par une information constante du bénéficiaire.

## Article 9 : Le cahier de liaison

Le service équipe le domicile de l'utilisateur d'un cahier de liaison lors de la 1<sup>ère</sup> intervention. Les modalités d'utilisation du cahier de liaison sont inscrites sur celui-ci.

## Article 10 : Evaluation de la prestation

La prestation sera évaluée par le biais d'une enquête de satisfaction a minima tous les ans et par une visite à domicile effectuée par un responsable de secteur au moins une fois par an.

Le début de l'intervention est fixée au : .....

- Atteste avoir pris connaissance du livret d'accueil.

Contrat établi et signé en double exemplaires, dont un remis à l'intéressé au plus tard dans les quinze jours suivants le début de la prise en charge.

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile de l'utilisateur, les règles relatives au démarchage à domicile (art. L121-21 du Code de la consommation) s'appliquent. De ce fait, l'utilisateur dispose

d'un délai de rétractation de 14 jours qu'il pourra exercer au moyen du bordereau de rétractation ci-joint.

Signature du bénéficiaire  
ou de son représentant légal

Pour le C.C.A.S.  
Le Président

# Bordereau de rétractation

Conforme au 2° de l'article L.121-17 et à l'article R 121-1 du Code de la consommation

1. Compléter et **signer** ce formulaire
2. L'envoyer **par lettre recommandée** avec accusé de réception à l'adresse ci-dessous

C.C.A.S. de la ville de

Adresse .....

Tel .....

Fax .....

3. L'expédier au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour à partir du jour de la signature du contrat ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.



A l'attention de : .....

C.C.A.S. de la ville de .....

Adresse .....

Tel .....

Fax .....

Je soussigné

Madame

Monsieur

NOM ..... Prénom .....

Demeurant .....

Vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur les prestations suivantes :

Aide à la toilette	<input type="checkbox"/>	Aide à l'habillage	<input type="checkbox"/>
Aide à la préparation des repas	<input type="checkbox"/>	Aide à la prise des repas	<input type="checkbox"/>
Aide à l'entretien du logement	<input type="checkbox"/>	Aide à l'entretien du linge	<input type="checkbox"/>
Aide aux courses	<input type="checkbox"/>	Aide aux transferts	<input type="checkbox"/>
Aide aux déplacements extérieurs	<input type="checkbox"/>	Aide aux démarches administratives	<input type="checkbox"/>

prévues dans le cadre du contrat signé en date du .....avec le service d'aide et d'accompagnement à domicile du CCAS.

Fait pour valoir ce que de droit.

Le ..... à .....

Signature du bénéficiaire



## **RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS**

Un avenant au contrat est établi lorsque, pendant la durée du contrat, l'utilisateur demande le bénéfice d'une prestation supplémentaire ou renonce à une prestation (article L 342-2 du CASF).

Le contrat comporte en annexe un document contractuel décrivant l'ensemble des prestations qui sont proposées par l'établissement et indiquant le prix de chacune d'elles, fixé conformément à l'article L 347-1 du CASF. Le document est complété en cas de création d'une nouvelle prestation.



# QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AUTORISÉS

« La participation prévue à l'article L. 311-6 peut également s'exercer selon les modalités suivantes :

[...] 3° Par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues par la présente sous-section » (article D311-21 du code de l'action sociale et des familles).

## RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS

(point 47 de l'annexe au cahier des charges de l'agrément)

Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des bénéficiaires sur leur perception de la qualité des interventions.

L'analyse des résultats de l'enquête doit s'inscrire dans votre démarche d'amélioration de la qualité et l'efficience de votre service.

Ci-dessous trois exemples d'enquêtes, la dernière étant consacrée à une fin de prestation.

**Le questionnaire de satisfaction est destiné à des personnes âgées ou en situation de handicap qui peuvent présenter des problèmes de vue. Il doit donc être adapté en taille et type de police.**



# Questionnaire de satisfaction I

Le questionnaire qui vous est proposé a pour but de recueillir votre avis et vos suggestions afin d'améliorer le service d'aide à domicile dont vous bénéficiez. Nous garantissons la confidentialité des informations recueillies.

Le service rendu par votre Aide à Domicile correspond-il à vos besoins ?

- Oui
- Non

Votre Aide à Domicile est-elle ? :

- Ponctuelle
- Peu ponctuelle

Quel est votre avis sur les services rendus par votre Aide à Domicile ? :

<b>Nature</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>
Entretien du logement			
Courses			
Cuisine			
Démarches administratives			
Transport			
Compagnie/Ecoute			
Autre :.....			

**P.S :** Merci de ne remplir que les cases qui vous concernent.

Qui décide des tâches à effectuer ? :

- Vous
- Votre Aide à Domicile
- Vous deux

Lorsque votre Aide à Domicile est absente, vous obtenez une remplaçante :

- Très rapidement
- Rapidement
- Pas assez vite

Etes-vous satisfait(e) de vos relations avec le service d'Aide à Domicile du CCAS ? :

- Oui
- Non

# Questionnaire de satisfaction I

Les informations transmises lors de votre première demande étaient-elles ? :

Très satisfaisantes	Satisfaisaites	Peu satisfaisantes

Avez-vous quelques choses à nous suggérer pour améliorer le service ? :

Très satisfaisantes	Satisfaisaites	Peu satisfaisantes

Globalement êtes-vous satisfait(e) de votre Aide à Domicile ?

- Oui
- Non

Avez-vous quelque chose à nous suggérer pour améliorer le service ? :

.....

.....

.....

.....

Ce questionnaire vous a-t-il paru difficile à remplir ? :

- Oui
- Non

Qui a rempli ce questionnaire ? :

- Vous
- Votre Aide à Domicile
- Autres (à préciser) : .....

**Vous êtes ?**

- Homme
- Femme

**Quartier (à préciser) :** .....

**Age**

- 60ans
- 60 à 70 ans
- 71 à 75 ans
- 76 à 80 ans
- + de 80 ans

**Date d'entrée dans le service :**

- d'un an
- entre 1 et 5 ans
- entre 5 et 10 ans
- + de 10 ans

## Questionnaire de satisfaction 2

Nom du bénéficiaire (facultatif) : .....

Nom de l'aide à domicile : .....

Que pensez-vous du fonctionnement du service ?

Complétez d'une croix

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Médiocre
<b>1. Lors de la demande</b>				
Accueil dans le service :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil téléphonique :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La visite de l'assistante sociale a-t-elle été effectuée ?  Oui  
 Non

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Médiocre
L'entretien a-t-il été ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les délais d'intervention après notification de prise en charge sont :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Lors de la demande</b>				
Contacts avec le service :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modalités de remplacement de votre aide à domicile :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La visite de l'assistante de suivi de la qualité a-t-elle été effectuée ?  Oui  
 Non

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Médiocre
L'entretien a-t-il été ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Votre aide à domicile</b>				
Ponctualité :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Initiatives :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dévouement :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présence constante :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Questionnaire de satisfaction 2

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Médiocre
<b>4. Les aides à domicile remplaçantes</b>				
Ponctualité :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Initiatives :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dévouement :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Votre sentiment général sur le fonctionnement du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6. Le service effectué par l'aide à domicile répond-il à vos besoins ?

- Oui, tout à fait  
 Non pas tout à fait  
 Non, pas du tout  
 Si non, pourquoi ? .....  
 .....

### 7. Avez-vous effectué des réclamations auprès du service ?

Oui  
 Non

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Médiocre
Si oui, la réponse donnée a-t-elle été pour vous ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8. Bénéficiez-vous d'une autre prestation de maintien à domicile ?

Oui  
 Non

- Si oui, laquelle :
- Repas à domicile                       Soins à domicile  
 Petits travaux                                 Téléassistance

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Passable	Médiocre
Qu'en pensez-vous ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Questionnaire de satisfaction 2

### RECLAMATIONS ET OBSERVATIONS EVENTUELLES :

.....

.....

.....

.....

### Merci de votre participation

Signature de l'intéressé

*Le présent questionnaire peut être envoyé à l'adresse postale du CCAS (précisez l'adresse) ou remis à votre aide à domicile.*



## Questionnaire de satisfaction 3

Vous venez de mettre fin à vos prestations d'aide à domicile.

Afin d'améliorer la qualité de nos actions auprès des bénéficiaires, nous vous remercions de bien vouloir répondre à notre questionnaire.

*Veillez cocher les cases correspondantes à votre choix.*

S'agit-il d'un arrêt :

- provisoire
- définitif

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous mis fin à vos prestations ?

### 1) Changement de domicile :

Oui  Non

Si oui :

- déménagement
- hospitalisation
- entrée en institution
- autre : .....

**Nouvelle adresse :** .....  
.....  
.....  
.....

### 2) Coût élevé de la prestation

Oui  Non

### 3) Insatisfaction de la prestation servie

Oui  Non

Si oui, elle concerne :

- la ponctualité
- l'assiduité de l'aide à domicile
- le nombre d'interventions par semaine
  - trop faible
  - mal réparti
- la disponibilité (écoute, gentillesse) de l'aide à domicile
- les initiatives prises
- l'aide apportée
- autre : .....

## Questionnaire de satisfaction 3

### 4) Insatisfaction du fonctionnement du service :

Oui  Non

#### Si oui, elle concerne :

- les difficultés pour contacter le service
- le suivi des réclamations
- les remplacements
- autre : .....

### 5) Autre raison:

Oui  Non

#### Si oui, laquelle :

- autonomie redevenue suffisante actuellement
- aide d'un tiers (famille, amis)
- aide d'une autre association
- autre : .....

### Concernant les prestations du service, êtes-vous globalement :

- très satisfait(e)
- satisfait(e)
- mécontent(e)
- très mécontent(e)

### Observations et commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....