

ASSOCIATION « AZELYTE »

CONTRAT INDIVIDUEL DE PRESTATION AIDE A DOMICILE

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile de l'association « AZELYTE », dont le siège social est situé 8, rue du presbytère 56300 Kergrist a obtenu l'**agrément** n°.... par le département du Morbihan le....

Le Service a opté pour le régime de l'**agrément** : « *prestation de service soumise aux dispositions de l'arrêté annuel fixant le taux d'évolution des prix, prévu à l'article L347-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles* ».

Le SAAD intervient en mode **prestataire** : il est l'employeur de l'aide à domicile qui intervient chez le bénéficiaire. Celui-ci rémunère directement le Service pour son intervention, le plus souvent avec le concours d'un tiers payeur qui assure une prise en charge partielle ou totale des frais.

Contrat individuel de prestation entre les parties

D'UNE PART :

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile de l'association « AZELYTE », **ci-après dénommé « Service »**

Nom du référent à contacter en cas de besoin:.....

ET D'AUTRE PART :

Madame, Monsieur, **ci-après dénommé « bénéficiaire »**

Nom / Prénom :.....

Ou représente(e) par son représentant légal :.....

Domicile :

.....
.....

Lieu d'exécution de la prestation (si différent) :.....

PREAMBULE

Vous avez formulé auprès de notre Service une demande d'intervention a votre domicile destinée à vous accompagner dans votre projet de vie pour la/les prestations suivantes :

.....
.....

Ces prestations sont exécutées à l'adresse suivante :

.....
.....

Les interventions débuteront le (Si convenu).

Le bénéficiaire a été informé des prestations proposées par le Service et atteste avoir reçu et pris connaissance des documents suivants : la **plaquette** de présentation des services et le **livret d'accueil** du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.

ARTICLE 1 : L'OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales d'intervention au domicile du bénéficiaire, permettant de personnaliser la prestation de service.

Le présent contrat est conclu conformément à la législation française et par consentement mutuel. Le Service s'est assuré du consentement éclairé du bénéficiaire conformément au Code de la Consommation (annexe 1 : articles L122-8 à L122-10 du Code de la Consommation).

Le présent contrat est élaboré et remis au bénéficiaire avant le début des interventions. En cas de situation d'urgence, le contrat est établi au plus tard dans les 8 jours ouvrés après le début de la première intervention. Une situation d'urgence est caractérisée dans les cas suivants : sortie d'hôpital, de clinique, de maison de repos, indisponibilité soudaine de l'aidant.

En dehors de ces cas définis, ou en cas de doute sur une situation d'urgence, il convient de se référer au Responsable du service.

ARTICLE 2 : LA DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 3 : LA PRESTATION

3.1 L'évaluation individuelle préalable

Le Service réalise une évaluation individuelle des besoins au domicile du demandeur **avant la mise en place des interventions**. Cette visite se déroule en présence de la personne et, si elle le souhaite, de ses proches. Une information complète est dispensée sur les prestations proposées par le Service, accompagnée de la documentation correspondante.

En cas d'urgence : sortie d'hôpital ou de clinique, rupture dans l'aide apportée par la famille, la visite sera réalisée au moment de la mise en place de l'intervention ou rapidement après.

3.2 L'évaluation dans le cadre du suivi du bénéficiaire

Une visite annuelle du bénéficiaire est fixée avec un professionnel du Service afin d'apprécier l'évolution de sa situation et l'efficacité de la prestation apportée.

Cette évaluation est susceptible de modifier la prestation ci-après déclinée, entraînant la conclusion d'un **avenant** au présent contrat sous réserve de l'accord des deux parties.

3.3 Le contenu de la prestation

Le Service assure les prestations décrites dans le devis (annexe 2).

Les prestations sont susceptibles de varier en fonction des résultats de l'évaluation, mais aussi en fonction des besoins ou des demandes du bénéficiaire.

3.4 Le rythme des interventions

Le rythme des interventions est indiqué dans le devis (annexe 2).

Les jours et heures de passage sont fixés en accord avec le bénéficiaire et le Service.

Toutefois ils peuvent fluctuer en fonction d'impératifs ou pour des raisons d'absence et de remplacement du personnel. Si les fluctuations devaient être trop importantes, le Service s'engage à prévenir le bénéficiaire ou une personne référente.

ARTICLE 4 : L'ENGAGEMENT DES PARTIES

4.1 Les engagements du Service

Respect de la réglementation

- Remettre les éléments relatifs aux droits des usagers, notamment le règlement de fonctionnement du Service. Le bénéficiaire atteste en avoir pris connaissance en signant le présent contrat ;
- Fournir l'attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur ;

Probité/réserve/confidentialité

- L'ensemble du personnel doit faire preuve de probité en travaillant de manière honnête et intègre.
- Refuser toute délégation de pouvoir du bénéficiaire, sur ses avoirs, biens ou droits et s'abstenir de recevoir toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs ;
- S'abstenir, au cours de l'intervention chez le bénéficiaire, de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical ;
- Garantir la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire dans le cadre de la constitution de son dossier et des interventions à domicile ;

Qualité et continuité du service

- Rechercher la meilleure adéquation possible entre les besoins des bénéficiaires et les disponibilités et compétences spécifiques des professionnels.
- Fournir la prestation convenue sans interruption, en assurant le remplacement des intervenants, en priorité pour l'aide aux actes essentiels de la vie. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le bénéficiaire est informé par le Service de ces changements ; en cas de refus injustifié du bénéficiaire, le Service n'est pas tenu de fournir une autre solution ;
- Compléter le classeur de liaison, fourni par le Service, au domicile du bénéficiaire afin de faciliter les échanges et la coordination entre les différents intervenants. Lorsqu'il est terminé ou en cas de suspension ou d'arrêt des prestations, le classeur de liaison sera conservé au Service selon les règles d'archivage ;
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du bénéficiaire.

4.2 Les engagements du bénéficiaire

Respect de la réglementation

- Remplir et remettre au Service les informations nécessaires à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations. Le bénéficiaire atteste de l'exactitude des informations fournies ;
- Valider les heures d'intervention par la signature des feuilles de vacation ;

Facilitation de l'exécution du contrat

- Garantir l'accès a son domicile : lorsque cela s'avère nécessaire, il sera demandé à l'usager ou ses proches de fournir un nombre suffisant de clés ;
- Fournir le matériel et les produits ménagers adaptés aux interventions ;
- Autoriser la mise en place d'un classeur de liaison au domicile du bénéficiaire, fourni par le Service, afin de faciliter les échanges et la coordination entre les différents intervenants.

Respect des règles d'hygiène et de sécurité

- Le logement du bénéficiaire devra présenter des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels ;
- Les installations et les appareils électriques doivent être conformes à la législation et ne présenter aucun danger pour l'utilisateur ;

Respect des intervenants

- Avoir un comportement civil a l'égard du personnel ; cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du bénéficiaire lors des interventions;
- Ne donner aux intervenants du Service aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. Le Service ne pourra en aucun cas être tenu responsable, si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation.

ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION

Les conditions financières sont fixées par le devis n°..... signé le annexe au contrat (annexe 2).

Dans l'attente de la réponse concernant la prise en charge totale ou partielle par l'organisme financeur, le prix à payer par le bénéficiaire est le prix annoncé sans prise en charge.

Le prix est réajusté dès l'obtention de l'accord de prise en charge ou d'exonération. Une fois accepte, le devis devient un élément contractuel. En cas de changement de tarif, ce devis devra être modifié mais un avenant ne sera pas nécessaire.

Réalisation de l'intervention souhaitée

Date de début de l'intervention :

.....

Durée prévisionnelle de l'intervention (si connue) :

.....

Nombre d'heures prévues par semaine :

.....

Fréquence des interventions prévues par semaine :

.....

Plage(s) horaire(s) envisagée(s) (sous condition d'une disponibilité du personnel) :

.....

La répartition, les horaires et le nombre d'intervention peuvent être modifiés à la demande du bénéficiaire et également à la demande du service dans les cas d'urgence ou en fonction des disponibilités du personnel. Le bénéficiaire est informé par le service des modifications.

Coût horaire estimé de la prestation aide à domicile sans prise en charge

	Coût horaire €	Nombre d'heures d'interventions	Total €
Coût horaire en semaine (a)			
Coût horaire dimanche et jours fériés (b)			
Frais divers (à préciser) (c)			
Frais de dossier et de gestion (d)			
Total mensuel à la charge de l'utilisateur (a + b + c+d)			

Participation horaire estimée du bénéficiaire en cas de prise en charge par l'organisme tiers financeur

(Sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord du ou des organisme(s) financeur(s) ou d'éventuelles évolutions de leurs tarifs)

Votre participation financière est calculée en fonction de modalités propres à chaque type de financeurs et sous réserve de présentation de vos justifications de ressources.

	Coût horaire €	Nombre d'heures d'interventions/mois	Total €
Coût horaire en semaine (a)			
Coût horaire dimanche et jours fériés (b)			
Frais divers (à préciser) (c)			
Total mensuel à la charge de l'utilisateur (a + b + c)			

Participation Horaire restant à votre charge €

Coût de la prestation blanchisserie estimé sans prise en charge

Coût	Forfait marquage du linge (1 fois)	Estimation mensuelle	Coût total
..... €/kg€kg / mois	

Participation estimée en cas de prise en charge par l'organisme tiers financeur

(Sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord du ou des organisme(s) financeur(s) ou d'éventuelles évolutions de leurs tarifs)

	Coût	Forfait marquage du linge (1 fois)	Estimation mensuelle	Coût total
APA et aide sociale	6 kg = 1h € h / mois	

Participation restant à votre charge €

ARTICLE 6 : MODIFICATION DU PRESENT CONTRAT

La notification de la prise en charge et les modifications au présent contrat sont annexées au contrat et valent avenant.

6.1 Conditions générales de modification

Le Service s'engage à proposer au bénéficiaire la possibilité de modifier son contrat à tout moment, **sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis de 15 jours.**

Dans tous les cas, le paiement des interventions déjà effectuées est à la charge du bénéficiaire.

Si le délai n'est pas respecté, le bénéficiaire devra payer les interventions prévues pendant 3 jours à taux plein (hors samedi et dimanche).

6.2 Conditions d'établissement d'un avenant

Le contrat pourra être modifié par la signature d'un avenant au présent contrat signé par les parties.

Cette possibilité peut être utilisée en cas d'accord des parties pour ajouter ou modifier une disposition du contrat.

ARTICLE 7 : SUSPENSION DU PRESENT CONTRAT

Pour convenance personnelle, le bénéficiaire peut souhaiter annuler une intervention. Dans ce cas il doit remettre à l'aide à domicile ou envoyer au Service, deux semaines avant l'absence ou l'annulation, **l'imprimé « interruption des prestations ».**

En cas d'absence non programmée, il convient dans tous les cas de prévenir le Service au plus tard **3 jours à l'avance** (sans compter le samedi et le dimanche).

Sauf situation d'urgence (hospitalisation et entrée temporaire en structure d'hébergement non programmées, indisponibilité soudaine de l'aidant...) ces délais doivent être strictement respectés.

En cas de non-respect de ces règles, les heures d'aide à domicile prévues seront facturées au tarif plein pendant 3 jours (hors samedi et dimanche).

Le Service peut suspendre le présent contrat en cas de non-respect des engagements du bénéficiaire prévus à l'article 4.2.

ARTICLE 8 : RESILIATION DU PRESENT CONTRAT

8.1 Résiliation à l'initiative du bénéficiaire

- Le Service s'engage à proposer au bénéficiaire la possibilité de résilier son contrat à tout moment, **sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis de 15 jours.**
- Le Service accorde au bénéficiaire la possibilité de résilier son contrat, **sans préavis et sans pénalités financières**, en cas de **refus total ou partiel de prise en charge financière ou de non renouvellement de la prise en charge.**
- Le Service accorde au bénéficiaire la possibilité de résilier son contrat, **sans préavis et sans pénalités financières**, en cas de **situations imposées par**

l'urgence (hospitalisation et entrée en structure d'hébergement non programmée...).

Le bénéficiaire notifie au Service la résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans tous les cas, le paiement des interventions déjà effectuées est à la charge du bénéficiaire.

8.2 Résiliation à l'initiative du Service

Le non-paiement de la prestation ainsi que le retard de paiement injustifié de la prestation, sont des clauses de résiliation du contrat à l'initiative du Service. Dans le délai d'un mois, la résiliation est notifiée au bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Service peut résilier le présent contrat sans délai en cas de non-respect des engagements du bénéficiaire prévus à l'article 4.2 lorsqu'il rend impossible l'exécution de la prestation ou met en danger les intervenants.

ARTICLE 9 : L'EXTINCTION

D'un **commun accord** entre les parties, le présent contrat prendra fin de plein droit, **soit sans délai de préavis ni pénalités financières** dans tous les cas rendant impossible sa poursuite du fait du bénéficiaire, dans les situations d'urgence telles que le décès, l'hospitalisation ou l'entrée définitive en structure d'hébergement.

ARTICLE 10 : LA RETRACTATION

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile des usagers, les règles relatives au démarchage à domicile (articles L121-23 à L121-26 du Code de la Consommation, annexe 1) s'appliquent au présent contrat. Dans ce cadre l'utilisateur dispose d'un délai de réflexion de 7 jours au cours duquel la prestation ne peut débuter.

Dans ce délai de 7 jours, l'utilisateur a la possibilité de se rétracter en retournant le bordereau de rétractation ci-joint dans un délai de 7 jours à compter de la signature des parties.

En cas de nécessité et à la demande de l'utilisateur, la prestation peut débuter immédiatement ; néanmoins, dans ce cas, le bénéficiaire dispose d'un droit de résiliation sans préavis du contrat de prestation.

Fait à, le en deux exemplaires

Signature du bénéficiaire ou son représentant légal (délégation, qualité et nom)

Signature et cachet du Service

ANNULATION DE LA DEMANDE DE PRESTATION (en cas de démarchage à domicile)

Article L121-23 à L121-26 du Code de la Consommation

Si vous souhaitez annuler la demande de prestation, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre.

Conditions d'annulation :

- Compléter et signer le formulaire ci-dessous,
- L'envoyer par lettre recommandée avec **accusé de réception**
- Utiliser l'adresse ci-dessous
- **l'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la demande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant ;**

COUPON DE RETRACTATION A RENVOYER DANS LES 7 JOURS

Je soussigne(e), Mme, Melle, M.,.....

Déclare annuler la demande ci-après, conformément a l'article L. 121-25 du Code la Consommation :

Nature du service demande :.....

Date de la demande :.....

Nom de l'utilisateur :.....

Adresse de l'utilisateur :.....

Fait à....., le.....

Signature de l'utilisateur ou de son représentant légal:

Coupon à détacher et à retourner, **par lettre recommandée avec accusé de réception**, a :

Association « AZELYTE »

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

8 rue du presbytère

56300 Kergrist

ANNEXES

ANNEXE 1 : CODE DE LA CONSOMMATION

Article L122-8

Modifié par la loi n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 71

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues par l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice peuvent être prononcées cumulativement.

Article L122-9

Les dispositions de l'article L. 122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;

3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;

4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons;

5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers ou contrat.

Article L122-10

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexé JORF 27 juillet 1993

Les dispositions des articles L. 122-8 et L. 122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Article L121-23

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexé JORF 27 juillet 1993

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

Article L121-24

Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Article L121-25

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexé JORF 27 juillet 1993

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

Article L121-26

Modifié par Ordonnance n°2007-329 du 12 mars 2007 - art. 14 (V)

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

ANNEXE 2 : NOTIFICATION DE PRISE EN CHARGE
(Annexé au contrat la copie de la prise en charge)

ANNEXE 3 : AVENANT AU CONTRAT

Avenant n°.... au contrat individuel de prestation signé en date du/...../.....

D'UNE PART :

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile de l'association « AZELYTE », **ci-après dénommé « Service »**

Nom du réfèrent à contacter en cas de besoin:.....

ET D'AUTRE PART :

Madame, Monsieur, **ci-après dénommé « bénéficiaire »**

Nom / Prénom :.....

Ou représente(e) par son représentant légal :.....

- Avenant à un ancien article

L'article X est modifié comme suit :

Ancien article X : << >>

Nouvel article X : << >>

- Nouvel article

Il est ajouté l'article X au contrat

<<

.....

.....>>

L'ensemble des autres articles est inchangé.

Fait à, le en deux exemplaires

Signature du bénéficiaire ou son représentant légal (délégation, qualité et nom)

Signature et cachet du Service

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

(dans le contrat pour l'agrément mais sera diffusé à part)

OBJET DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer l'utilisateur sur ses droits et ses devoirs.

Il a également pour objet d'informer l'intervenant à domicile sur les règles à respecter dans le cadre de son intervention auprès des usagers.

ORGANISATION DES PRESTATIONS

Préambule

L'association propose des services auprès de familles et de particuliers en leur apportant une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant ainsi de subvenir à leurs besoins de suppléance, d'accompagnement, d'entretien du domicile et de se maintenir dans leur cadre de vie habituel .

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne âgée ou handicapée.

Organisation institutionnelle

L'association est administrée par un conseil d'administration chargé de définir les orientations de l'association. Il délègue à une direction salariée la mission de gérer l'activité et d'assurer le bon fonctionnement du service.

Locaux d'accueil :

8 rue de Lunéville

56000 Pontivy

Les locaux permettent d'accueillir l'utilisateur et sa famille.

Personnels

Tous les personnels du service sont porteurs de façon visible sur leurs vêtements d'une plaque d'identité, avec photo.

Si cette obligation n'est pas respectée, la personne servie est fondée à refuser l'accès de son domicile et doit en informer dans les plus brefs délais le responsable.

PRINCIPES DEONTOLOGIQUES

Le service veille à proposer à l'utilisateur une prise en charge et un accompagnement individualisé favorisant son développement et son autonomie. C'est pourquoi le responsable de secteur s'attache à effectuer chaque année une réévaluation des besoins de l'utilisateur. Au cours de ces évaluations, le consentement éclairé de l'utilisateur est systématiquement recherché.

D'autre part, le service s'engage à respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité et la sécurité de l'utilisateur et à sensibiliser ses salariés à ces principes.

INFORMATION DE L'USAGER ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES LE CONCERNANT

Le service met en place une organisation appropriée pour assurer la confidentialité des informations concernant l'utilisateur.

L'utilisateur peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à usage de l'association en s'adressant au siège de l'entreprise. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement automatisé des informations nominatives est déclaré à la CNIL.

GARANTIE DE LA CONTINUITÉ DU SERVICE

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par le responsable de secteur à l'utilisateur dans les plus brefs délais. Selon ses disponibilités, l'utilisateur pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

Le service s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier (congrés payés, maladie ou autre).

En cas de difficulté particulière (absence imprévue d'une aide à domicile...), une astreinte téléphonique permet de joindre à tout moment (7 jours / 7 – 24 heures / 24) un responsable.

MODALITES DE COORDINATION AVEC D'EVENTUELS AUTRES PRESTATAIRES.

En cas d'intervention d'autres professionnels (infirmière, kinésithérapeute,...) le service s'assurera de la coordination nécessaire des interventions au mieux de l'intérêt de la personne servie.

OBLIGATIONS DE L'USAGER DANS LE CADRE DE LA PRESTATION

En cas de non-exécution de la prestation

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, l'utilisateur s'engage à informer le service au plus tard 48 heures avant le début de l'intervention. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due.

Plus généralement, l'ensemble des modalités de suspension ou de résiliation du contrat liant l'utilisateur à l'association sont précisées dans les conditions générales de vente, qui figurent dans le contrat de prestation dont un double est remis à l'utilisateur.

Respect des consignes de travail de l'intervenant à domicile

L'utilisateur s'engage à respecter les horaires d'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention.

Toute modification des heures d'intervention au domicile de l'utilisateur doit être soumise à l'aval du responsable de service.

L'utilisateur s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant à domicile.

L'utilisateur s'engage à autoriser l'utilisation de sa ligne téléphonique pour le pointage des heures (numéro vert) ou à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque fin d'intervention. L'utilisateur ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour les interventions qui ne sont pas encore réalisées.

L'utilisateur s'engage à fournir à l'intervenant l'équipement et les produits d'entretien nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Respect de la personne

L'utilisateur se doit d'adopter un comportement civil à l'égard du personnel d'intervention.

Mesures relatives à la sécurité des intervenants

Afin de garantir la sécurité des intervenants, il est demandé aux usagers de s'assurer que le matériel dont pourrait se servir l'aide à domicile soit en parfait état de marche (appareils électriques, prises de courant...).

DEVOIRS DE L'INTERVENANT A DOMICILE

Prévention de la violence et de la maltraitance

Toute personne a l'obligation de signaler auprès de l'autorité compétente, toute suspicion fondée de maltraitance. Elle bénéficie alors de mesures de protection légale.

Respect de la personne

L'intervenant à domicile s'engage à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie (mise à disposition de l'utilisateur).

Secret professionnel

Les salariés de l'association sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les usagers et les événements survenus au domicile, sauf nécessités liées à la santé de l'utilisateur ou en cas de suspicion de maltraitance.

Relation intervenant - usager

Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard avec l'utilisateur.

Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit de l'utilisateur.

Les intervenants ne peuvent utiliser le téléphone de l'utilisateur, sauf pour le pointage des heures effectuées par le système de télégestion, en cas d'urgence ou à la demande de l'utilisateur.

Les intervenants ne doivent ni fumer ni boire d'alcool au domicile de l'utilisateur.

Sécurité

Utilisation du véhicule de l'utilisateur

L'utilisateur souhaitant que l'intervenant à domicile conduise son véhicule est tenu de souscrire une assurance complémentaire.

Accès au domicile

Pour faciliter l'accès à son domicile, l'utilisateur a la possibilité de remettre un jeu de clés à l'intervenant. Lors du dépôt ou retrait des clés, il sera demandé à l'utilisateur et à l'intervenant de signer une attestation.

Mesures relatives à la sûreté des biens et des personnes

Il est recommandé à l'utilisateur de ne pas laisser en évidence de l'argent ou des objets de valeur.

Dégâts occasionnés chez l'utilisateur

Les dégâts occasionnés chez l'utilisateur sont couverts (sous certaines conditions de valeur et de vétusté) par un contrat d'assurance souscrit par l'association.

Tout dégât constaté doit faire l'objet d'une déclaration écrite au service de l'association.

MODE D'EXPRESSION ET DE REPRESENTATION DES USAGERS

Médiation

L'utilisateur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises.

Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est remis chaque année à l'utilisateur afin d'apprécier l'adéquation entre les services proposés et les attentes des bénéficiaires.

Modalités d'élaboration, de validation et de révision du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement a été arrêté par le Conseil d'Administration de l'association. Il sera revu au minimum tous les cinq ans et chaque fois que les événements rendront sa modification nécessaire. Toute modification dudit règlement de fonctionnement fera l'objet d'un avenant qui sera porté à la connaissance des usagers et des intervenants à domicile.

Le présent règlement de fonctionnement est remis:

- à chaque usager
- à toute personne travaillant dans le service.

Le règlement de fonctionnement est affiché au siège de l'association.