



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

CHAPITRE 1. INFORMATIONS GENERALES

Article 1. Objet

Le règlement de fonctionnement de l'Association SOLIDOM répond à l'article L.311.7 de la loi n°2002-2 du code de l'action sociale et des familles ainsi qu'au décret d'application n°2003.1095.

Il a pour objet d'énoncer d'une part les modalités de fonctionnement de l'Association et d'autre part les droits et devoirs des usagers.

Article 2. Modalités d'élaboration, de validation et de révision

Le règlement de fonctionnement est élaboré par la Direction puis validé par le Conseil d'Administration de l'Association Solidom.

Il peut faire l'objet de révisions à tout moment selon les mêmes modalités que lors de son élaboration. A minima, la loi exige qu'il fasse l'objet d'une révision au moins une fois tous les cinq ans.

Au moment de la révision du règlement de fonctionnement, les instances de représentation du personnel sont consultées, ainsi que les usagers par le biais d'une consultation écrite (*courrier ou mail*) réalisée auprès de plusieurs usagers.

Toute révision est validée par le Conseil d'Administration de l'Association.

Article 3. Mode de diffusion

Le règlement de fonctionnement est :

- 🦋 Remis à chaque usager ou à son représentant légal au moment de la visite à domicile d'évaluation,
- 🦋 Affiché et mis à disposition dans les locaux de l'Association (*siège et agences*), afin qu'il puisse être consulté par tous,
- 🦋 Mis en ligne sur l'espace-salariés du site web de l'Association www.solidom.fr.

Article 4. Ouverture des bureaux de l'Association et horaires d'intervention

Les bureaux de l'association sont accessibles physiquement au public : **du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 & de 13h30 à 17h00**. En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur relevé régulièrement permet l'enregistrement de messages, auxquels nous donnons suite à la condition que l'identité et les coordonnées téléphoniques aient bien été spécifiées. Ce répondeur peut être consulté à distance.



Par ailleurs pour la gestion des problèmes survenant en dehors des horaires des jours et horaires d'ouverture :

- Une permanence téléphonique est assurée le samedi matin de 08h30 à 12h00. Cette permanence téléphonique est dédiée à la gestion des urgences (*absence d'un intervenant, problèmes d'intervention*).
- Durant les jours fériés, le répondeur est relevé plusieurs fois par jour, et lorsqu'ils sont accolés au week-end une permanence est assurée de 8h30 à 12h00. Seules les urgences (*absence d'un intervenant, problèmes d'intervention*) sont traitées.
- Une astreinte est tenue les soirs de 17h à 21h30 (sauf le dimanche) qui est dédiée aux urgences soir et nuit exclusivement. Un numéro dédié a été mis en place, celui-ci est communiqué aux intervenants à domicile et aux usagers concernés (*qui ont des interventions le soir ou la nuit*).

Les interventions au domicile peuvent se dérouler, selon les besoins de la personne et selon les possibilités de mobiliser des professionnels de terrain du lundi au dimanche, 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

CHAPITRE 2. Modalités d'admission

Article 1. Mise en place de l'accompagnement

Visite d'évaluation. En amont de la mise en place des interventions, la responsable opérationnelle effectue au domicile de la personne une visite afin d'expliquer l'organisation et le fonctionnement du service et d'établir les modalités du futur accompagnement : objectifs, missions à réaliser, rituels de vie, conditions de remplacement. En cas de mise en place en urgence, la visite est effectuée dans le mois de la mise en place.

Lors de cette étape, la responsable opérationnelle questionne activement l'utilisateur afin de l'amener à développer les objectifs et actions qu'il souhaite formuler pour notre accompagnement. Cette démarche vise à associer pleinement l'utilisateur afin que nos interventions puissent être adaptées à ses besoins et à ses aspirations. Elle favorise également la participation de la famille lorsque l'utilisateur le désire ou en cas d'impossibilité d'échange. Leur présence est souhaitée lors des différentes rencontres.

Seuls les accompagnements d'une durée courte (*moins de deux mois*) ne font pas systématiquement l'objet d'une visite préalable. Ils correspondent à des missions d'aide à la vie quotidienne (*entretien du logement et courses*), généralement dans le cadre d'une convalescence, et sont à mettre en œuvre en urgence. Dans ce cas, nous répondons à l'impératif de réactivité par une évaluation téléphonique des besoins.

Référent. Le référent de l'accompagnement est constitué de l'équipe d'encadrement du secteur dont dépend l'utilisateur (*responsables opérationnelles*).



Cahier de liaison. Au démarrage des interventions (*uniquement pour les accompagnements pérennes*), le référent met en place au domicile de l'utilisateur un cahier de liaison. Celui-ci mentionne : l'identité des référents, les tâches à réaliser, les **limites d'intervention du service**. Sur ce cahier, les intervenants consignent les tâches réalisées lors de chaque intervention et annotent toute information nécessaire à une bonne coordination interne. Sur ce cahier est collée l'étiquette de télégestion qui permet à l'intervenant d'enregistrer ses horaires d'intervention. Le cahier de liaison doit rester impérativement à domicile et être visible pour les intervenants.

Matériel. L'utilisateur s'engage à fournir le matériel adapté aux travaux demandés, des produits ménagers en quantité suffisante ainsi que des gants de protections ménagers lorsque des travaux ménagers sont demandés. Dans le cas contraire, nous pouvons refuser la réalisation de la tâche.

Matériel pour la réalisation des transferts de personnes. La faisabilité du transfert est déterminée par notre service (*et non par l'utilisateur ou son entourage ou un autre professionnel*). Nous pouvons être amenés à formuler des préconisations techniques (*verticalisateur, lève-personne, autre aide technique*), qui si elles n'étaient pas suivies pourraient nous amener à refuser la réalisation de cet acte sollicitant fortement la santé de nos intervenants.

Carte bancaire. L'usage de la carte bleue du bénéficiaire et la connaissance de son code confidentiel sont interdits pour des raisons de sécurité sauf accord expresse du responsable de secteur. Par ailleurs, l'intervenant ne peut pas avancer au bénéficiaire l'argent correspondant aux courses.

Bénéficiaire de l'accompagnement. Les interventions d'aide au maintien à domicile sont réservées uniquement à l'utilisateur accompagné et ne peuvent être élargies aux autres membres de la famille.

Article 2. Contrat de prestation

Définition. Le contrat de prestation définit les modalités prévues par le Décret n°2007-854 du 14 mai 2007 relatif aux services à la personne (*NOR: SOCF0751946D*). Ce contrat est établi sur la base d'un consentement mutuel et sur un consentement éclairé conformément à la définition du code de la consommation (*art. L 122-8*).

Modalités. Tout accompagnement dont la durée prévisionnelle est supérieure à deux mois fait l'objet d'un contrat de prestation. Il est défini sur une durée indéterminée ou avec un terme précis, avec dans les deux cas possibilité de résiliation à tout moment par les deux parties sous réserve du respect d'un préavis de deux semaines. Celui-ci pourra être signé par voie électronique si cela est possible techniquement et si accord des deux parties.

Si l'accompagnement se fait grâce à une prise en charge partielle ou totale d'un financeur, l'accompagnement s'arrête à la date de fin de prise en charge, sauf accord écrit de l'utilisateur de poursuivre les interventions en réglant l'intégralité du coût de nos prestations (*selon le tarif « sans prise en charge »*).

Il appartient à l'utilisateur ou à son représentant légal de procéder aux formalités administratives de renouvellement de son accord de prise en charge financière.



Article 3. Projet d'Intervention Personnalisé

En annexe du contrat de prestations, un Projet de d'Intervention Personnalisé (PIP) est élaboré conjointement avec l'utilisateur afin de définir les modalités opérationnelles de l'accompagnement. Il mentionne les objectifs de l'accompagnement, les rituels de vie, les tâches à réaliser, les modalités de remplacement.

Le PIP peut être révisé et actualisé à tout moment selon les remontées d'informations (*émanant de l'utilisateur ou de sa famille, de l'intervenant habituel ou d'un tiers actif de l'environnement de l'utilisateur*). A minima, le PIP est réévalué au minimum 1 fois par an. Il fait l'objet d'un avenant en cas de modification du ou des objectif(s).

Article 4. Dispositions particulières liées aux clés confiées

Lorsque l'utilisateur n'est pas en capacité d'ouvrir la porte à notre intervenant, l'Association accepte de se voir confier les clés et bips. L'Association informe l'utilisateur du nombre de clés et bips nécessaire à l'accompagnement, ceci est précisé dans le contrat de prestation. Le nombre fixé prend notamment en compte la gestion des remplacements.

La remise des clés au départ et la restitution des clés à la fin fait l'objet d'un accord écrit entre l'utilisateur et la responsable opérationnelle de l'Association.

Article 5. Dispositions relatives aux déplacements des usagers

Les intervenants sont autorisés à utiliser le véhicule d'un usager ou leur véhicule personnel afin de transporter un usager au cours d'une intervention. Les transports véhiculés à bord du véhicule de l'intervenant ou de celui de l'utilisateur sont couverts par l'assurance collective de l'Association.

De même, les accompagnements réalisés avec le véhicule adapté de l'Association sont assurés par l'Association. Ces transports avec le véhicule adapté ne sont pas faits pour la réalisation des courses.

Article 6. Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens

L'Association est responsable des dommages corporels et matériels qu'un intervenant pourrait causer dans le cadre de sa mission.

A cet effet, notre association a souscrit l'assurance responsabilité civile auprès de la société PLENITA.

Article 7. Modalités financières

Devis. Sur simple demande, tout usager peut demander un devis gratuit quel que soit le montant.

Tarifs. Les tarifs sont affichés dans les bureaux, inclus dans le livret d'accueil, consultables sur le site internet www.solidom.fr, et transmis sur simple demande.



Facturation. La facturation est mensuelle. Elle est envoyée à l'utilisateur ou à son représentant ou au tiers de son choix entre le 10 mois. L'envoi se fait par voie postale ou par mail à la demande de l'utilisateur.

Modalités de paiement. Le paiement peut se faire par prélèvement automatique, virement bancaire, chèque bancaire, CESU ou espèces. En cas de prélèvement automatique, celui-ci est réalisé le 20 du mois, afin qu'à réception de la facture tout usager puisse avoir le temps de porter une réclamation sur celle-ci.

Attestation fiscale. Les services fournis par l'Association sont éligibles au crédit d'impôt sur le revenu (50% des dépenses engagées non prises en charge par un tiers financeur). L'attestation fiscale est transmise par voie postale ou par mail (à la demande) au cours du premier trimestre suivant l'année écoulée.

CHAPITRE 3. Modalités de suivi de l'accompagnement

Article 1. Suivi des interventions

Planification. En fin de mois, le planning mensuel est envoyé par mail ou voie postale à chaque usager (ou à son représentant) ou par l'intermédiaire de l'intervenant habituel. Le planning inclut les jours et horaires d'intervention ainsi que l'identité des intervenants.

Modification de planning. En cas de modifications ponctuelles en cours de mois par le service, l'utilisateur est informé par : transmission d'un planning rectificatif ou appel téléphonique ou information via l'intervenant habituel. En cas de refus d'un usager, une solution acceptable pour les deux parties est recherchée.

En cas de demande de modification ponctuelle d'un usager, la demande est examinée et validée au cas par cas en fonction des possibilités d'y répondre favorablement ; l'objectif général étant d'y répondre positivement.

En cas de demande de modification substantielle et pérenne du planning, l'utilisateur et la responsable opérationnelle se concertent et se coordonnent pour une éventuelle mise en œuvre.

Justificatif d'intervention. Afin de pouvoir suivre la réalisation des interventions et générer correctement la facturation des heures à l'utilisateur et à la caisse de prise en charge, l'intervenant horodate ses interventions en début et fin d'intervention.

L'horodatage se fait prioritairement par le terminal de l'intervenant et par le téléphone fixe sinon (*coût de communication entièrement à la charge de l'Association*). A défaut d'horodatage, une fiche de présence signée par l'intervenant et l'utilisateur atteste de l'effectivité de l'intervention.

Fiche de liaison. Une fiche de liaison est rédigée en fonction du contenu du PIP. Cette fiche de liaison est confidentielle et est transmise aux intervenants (*elle est notamment accessible sur le terminal de télégestion*). Elle est un outil central pour la coordination des interventions.



Problème d'intervention. Lorsqu'un problème émerge, quelle qu'en soit la source d'information (*usager ou entourage, intervenant, autre professionnel*), la responsable opérationnelle est l'interlocutrice à contacter. Celle-ci étudie le problème : écoute des différentes parties prenantes au moyen d'une visite à domicile si nécessaire. Il propose une solution.

Si la réclamation concerne notre intervenant et que la situation ne semble pas régulable (*relation trop dégradée, problème manifeste de compétence technique ou de savoir-être*), nous le remplaçons par un autre agent à domicile. Toutefois, si l'Association est amenée à changer de nombreuses fois d'intervenant, ceci peut remettre en question la pérennité de l'accompagnement.

Une visite à domicile annuelle. Le référent réalise une visite à domicile chaque année afin de faire un point sur l'accompagnement et recueillir l'avis de l'utilisateur dans tous les domaines : compétences des intervenants, continuité de service, planning, contenu des interventions. En cas d'évolution du nombre d'heures, un avenant au contrat de prestation est réalisé. Le PIP est réactualisé.

Gestion des réclamations. Une procédure globale de gestion des réclamations nous permet d'analyser d'éventuels problèmes structurels et de mettre en œuvre des actions d'amélioration.

Enquête usagers. Un appel suivant la mise en place (*environ un mois après le démarrage*) est réalisée par téléphone. Une enquête annuelle est réalisée auprès d'un échantillon représentatif (*Minimum 20% de l'ensemble des usagers*).

Article 2. Garantie de la continuité des services

Lors de la prise de congé de l'intervenant habituel. Lors des départs en congés de l'intervenant habituel, celui-ci doit informer les responsables opérationnelles du souhait de remplacement ou non des usagers qu'il accompagne à titre habituel. A cette fin, l'intervenant questionne l'utilisateur et reporte son souhait de remplacement ou non sur sa fiche de demande de congés.

Lors d'une absence non anticipable (Exemple : arrêt maladie). Dans un premier temps, la responsable opérationnelle s'assure du désir de l'utilisateur d'un remplacement ou non. Si c'est le cas, le remplacement est effectué conformément à ce qui a été précisé initialement dans le Projet d'Intervention Personnalisé.

Gestion du remplacement. Si l'utilisateur souhaite le remplacement de l'intervenant absent (*congé ou absence non anticipable*), l'Association assurera la continuité de service dans les conditions suivantes :

- 1) Les responsables opérationnelles mobilisent en priorité un agent à domicile familial. A défaut, elles mobilisent un remplaçant répondant aux compétences et aux contingences horaires et géographiques, en priorisant un agent déjà en poste, sinon en recrutant. La fiche de liaison de l'utilisateur est transmise au remplaçant.
- 2) Les responsables opérationnelles mettront tout en œuvre pour planifier les remplacements aux jours et horaires habituels. Toutefois, l'Association ne peut pas prendre d'engagement absolu de remplacer aux horaires et jours exacts. En effet, de nombreux paramètres entrent en ligne de compte : compétences nécessaires basiques ou complexes, horaires demandés aisés à satisfaire ou pas, commune d'intervention excentrées ou non, disponibilités existantes ou non parmi nos



intervenants, multiplicité des remplacements à réaliser concomitamment, possibilités de recrutement.

Astreinte. Un intervenant formé aux aspirations endotrachéales est toujours d'astreinte du dimanche 7h au lundi 7h. Cette astreinte est organisée afin de pourvoir exclusivement aux incidents liés à l'accompagnement des personnes tétraplégiques avec ou sans pathologie respiratoire.

Article 3. Conditions de délivrance des prestations hors du domicile

Règle générale. Les interventions ne peuvent pas être réalisées en l'absence de l'utilisateur (*même en cas de présence du conjoint ou d'un membre de l'entourage*), quel que soit le motif de l'absence.

Exception dans des cas d'hospitalisation. Pendant cette période, l'intervenant peut effectuer des allers et retours domicile-lieu de l'hospitalisation afin de porter du linge propre au bénéficiaire, et assurer des missions d'ordre logistique en l'absence d'aidant mobilisable par l'utilisateur.

Toutefois, en cas de prise en charge partielle ou totale d'un financeur, la prestation peut être facturée au financeur uniquement en cas d'accord expresse de celui-ci et selon le volume d'heures qu'il stipule. A défaut, le coût de ces interventions est à la charge intégrale de l'utilisateur (*tarif « sans prise en charge »*).

Cas d'un changement temporaire du lieu d'hébergement de l'utilisateur. Lorsqu'un bénéficiaire quitte temporairement son logement pour être hébergé chez un tiers habitant la zone d'intervention de l'Association, les prestations peuvent être maintenues sur le lieu d'hébergement (*sous réserve des possibilités d'intervention de l'Association et selon les modalités établies de manière conjointe*).

Article 4. Modalités d'interruption des prestations

Interruption du fait de l'Association pour des raisons de force majeure (*grève, intempéries...*)

La reprise des prestations s'effectuera dans les meilleurs délais. Les prestations non effectuées et qui n'auront pu être reportées ne seront pas facturées

Interruption du fait du bénéficiaire pour des raisons médicales

Aucun délai de prévenance n'est exigé. La reprise des prestations s'effectue au retour à domicile de l'utilisateur à condition que l'Association ait été informée suffisamment en amont. Durant les périodes d'hospitalisation, les accords de prises en charge sont suspendus, les heures non effectuées ne sont pas reportables.

Interruption du fait du bénéficiaire pour des raisons personnelles (*départ en vacances, présence ponctuelle d'un tiers pouvant se substituer à l'intervenant...*)

Pour toute interruption, un préavis de 48 heures est demandé. En cas de non-respect du préavis, le coût des heures annulées est intégralement facturé à l'utilisateur (*selon le tarif « sans prise en charge »*). Les caisses de financement refusent de régler des heures non effectuées. La reprise des interventions s'effectue au retour de l'utilisateur si la date de retour a été précisée en amont. Sinon, la reprise des prestations s'effectuera dans les meilleurs délais.



Raccourcissement d'une intervention du fait de l'utilisateur

Sauf cas de force majeure, la fraction de temps non effectuée est facturée intégralement à l'utilisateur (*selon le tarif « sans prise en charge »*). En effet, l'intervenant doit légalement être rémunéré pour selon l'horaire prévu, et les caisses de financement refusent de régler des heures non effectuées.

Remarques annexes

Lors d'une reprise des prestations suite à une absence prolongée de l'utilisateur, l'intervenant habituel peut être amené à changer.

Les heures d'intervention annulées prises en charge par un financeur peuvent être reportées dans le mois en-cours, dans la mesure du possible et selon le planning des intervenants. Les caisses de prise en charge (*Conseil Départemental, caisses de retraite, etc*) refusent le report des heures d'un mois sur l'autre.

Article 5. Mesures à prendre en cas d'urgence et de situation exceptionnelle

En cas d'urgence (*malaise, accident, décès...*) l'intervenant doit, dans un premier temps alerter les secours puis en informer un responsable de Solidom qui se chargera d'avertir les proches ou le représentant légal du bénéficiaire si nécessaire.

Par mesure de précaution, lorsqu'un intervenant ne peut accéder au logement d'un usager au moment de l'intervention et que ce dernier ne donne pas signe de vie, l'Association doit être avertie afin de procéder à une « enquête de voisinage » et de prendre contact avec la famille et éventuellement faire appel aux pompiers.

En cas de constatation d'un état de santé inhabituel de l'utilisateur, l'intervenant doit avertir un responsable de l'association qui avertira si nécessaire la personne elle-même, sa famille, son représentant légal et/ou les professionnels de santé en charge de la personne.

Dans le cas où l'environnement du domicile ne permettrait pas la bonne réalisation de la prestation ou mettrait en danger l'intervenant et/ou le bénéficiaire, l'Association peut, si elle le juge nécessaire, interrompre la prestation après en avoir averti la personne aidée, sa famille ou son représentant légal et après avoir recherché des solutions pouvant pallier le danger.

Article 6 : partage d'informations

Les accompagnements sociaux ou médico sociaux d'utilisateurs à leur domicile impliquent un travail en équipe pluridisciplinaire ou en réseau. Une pluralité d'acteurs est amenée à intervenir au domicile dans leur champ respectif : professionnels sociaux, médico-sociaux, paramédicaux ou médicaux.

Dans le cadre de ses missions, l'association Solidom détient des informations personnelles pouvant être confidentielles concernant l'utilisateur accompagné. Dans le cadre du partage d'informations, l'Association Solidom est susceptible de transmettre aux autres acteurs de l'accompagnement les éléments strictement nécessaires :

- à la qualité de la prise en charge de l'utilisateur et donc dans son intérêt,
- ou à la sécurité des acteurs eux-mêmes.

Article 7. Traitement de la violence et de la maltraitance

Définition. Les faits de violence sur autrui et de maltraitance sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. On distingue plusieurs types de maltraitements :

- **les maltraitements psychologiques** : elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des menaces, une culpabilisation, des humiliations, du harcèlement...
- **les maltraitements physiques** : coups, mais aussi dans le cas de personnes âgées en perte d'autonomie des soins brutaux, des contentions non justifiées
- **les maltraitements financières** : vols, procurations abusives, escroqueries...
- **les maltraitements médicaux** : un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en charge, des abus de sédatifs...
- **les maltraitements civiques** : limitation des contacts avec l'extérieur, mise sous tutelle abusive...

On distingue également les « maltraitements par inadvertance » des « maltraitements intentionnelles ».

- **les maltraitements par inadvertance** sont des négligences passives sans intention de nuire. Elles surviennent principalement par manque d'information ou de connaissance, de formation, par épuisement... Les auteurs de ces négligences sont maltraiteurs sans le vouloir et le savoir.
- **les maltraitements intentionnelles** sont des négligences actives avec intention de nuire.

Obligations. Si l'intervenant est témoin d'actes de maltraitance, il a l'obligation d'assistance et de dénonciation et bénéficie de mesures de protections légales. Il a l'obligation d'avertir immédiatement son responsable.

Si un intervenant a une suspicion de maltraitance, il a l'obligation d'avertir sa responsable qui pourra en faire part aux personnes ou institutions compétentes (*médecin traitant, service sociaux, cellule Ecoute et Vigilance du Conseil Départemental, services de police, justice, etc...*).

Positionnement de l'Association. Le positionnement de l'Association sur des faits avérés ou suspectés de maltraitance est appréhendé de manière collégiale entre les responsables opérationnelles concernées et la coordinatrice générale, selon un protocole interne défini. En effet, ces situations sont souvent complexes. La collégialité dans la prise de décision s'inscrit dans une volonté d'être éthiquement responsable.

ARTICLE 8. Arrêt définitif des interventions

Lorsqu'une des deux parties (*usager ou Association*) souhaite arrêter définitivement les interventions, il doit adresser un courrier de résiliation à l'autre partie en respectant un délai de préavis de 15 jours.

Les principaux cas où l'Association est susceptible de prendre l'initiative d'arrêter les interventions :

- Impayés
- Trop d'intervenants mis en échec
- Sécurité physique ou psychologique de l'intervenant non assurée
- Violences verbales ou physiques de l'usager
- Insatisfaction chronique de l'usager

- Manque de compétences disponibles au regard des compétences attendues
- Tâches demandées en décalage avec les limites professionnelles d'un service d'aide à domicile

CHAPITRE 4. Droits des usagers

Article 1. Modalités d'exercice des droits des usagers

Les droits et libertés individuels sont garantis à toute personne accompagnée par l'Association **Solidom**. Conformément au code de l'action sociale et des familles, sont notamment assurés à chaque bénéficiaire :

- 🦋 Le **respect** de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- 🦋 Le **libre choix** entre les prestations adaptées qui lui sont offertes ;
- 🦋 Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- 🦋 La **confidentialité** des informations la concernant ;
- 🦋 L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge ;
- 🦋 Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont bénéficie la personne, ainsi que sur les voies de recours à disposition de celui-ci ;
- 🦋 La **participation directe** ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne ;

Afin de favoriser l'exercice de ces droits, l'Association a mis en place en complément de ce règlement de fonctionnement les moyens suivants :

- 🦋 La remise à chaque personne aidée ou à son représentant légal du **livret d'accueil** présentant l'Association et de la **Charte des droits et libertés de la personne accompagnée** (*cf annexe*),
- 🦋 L'affichage de la **charte des droits et libertés de la personne accompagnée** dans les locaux et du présent règlement de fonctionnement,
- 🦋 L'élaboration d'un « **contrat de prestations** » et du « **projet d'intervention personnalisé** » signés par le bénéficiaire ou son représentant légal, définissant les objectifs, les missions, la nature et les conditions d'accompagnement ainsi que le coût des prestations,
- 🦋 La mise à disposition (*article suivant*) de la liste départementale des « personnes qualifiées » susceptibles d'aider gratuitement les bénéficiaires à faire valoir leurs droits en matière de prise en charge,
- 🦋 La diffusion et le traitement d'enquêtes afin d'évaluer la satisfaction des usagers et avoir connaissance de toutes leurs remarques et suggestions,
- 🦋 La mise en place d'une politique de qualité et l'évaluation continue de celle-ci,



La sensibilisation des intervenants sur le thème des droits des usagers.

- La désignation d'un médiateur de la consommation. Il s'agit de la SARL DEVIGNY MEDIATION, située au 11 rue de l'étang 49220 THORIGNE D'ANJOU. Leur site internet : www.devignymediation.fr

Article 2. Liste des personnes qualifiées

Ont été nommées en qualité de personnes qualifiées au titre de l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des familles dans le département du Var, les personnes physiques ci-après désignées :

- Madame Jocelyne LAFFON sur l'arrondissement de Toulon ;
- Monsieur Claude COULANGE sur l'arrondissement de Toulon ;
- Madame Hélène CORTEZ LAVAL sur les arrondissements de Brignoles et Draguignan ;
- Madame Anne MATHIVET sur l'arrondissement de Toulon.

Pour accéder à la personne qualifiée de votre ressort territorial, vous devez vous adresser soit :

- Au Conseil Départemental –direction de l'autonomie– 390 bd des Lices – 83076 TOULON Cedex ;
Tél : 04 83 95 46 80
- A la Direction Départementale de la Cohésion Sociale – bd du 112°RI – 83000 Toulon Tél : 04 94 18 83 83 ;
- A l'Agence Régionale de Santé –délégation Territoriale du Var– Avenue Lazare Carnot– Cité sanitaire - 83076 TOULON; Tél : 04 13 55 89 01

Article 3. Consultation du proche-aidant

En cas de présence d'un **proche-aidant**, les responsables opérationnelles le consultent au moment de l'élaboration du projet d'intervention, lors du suivi individualisé, lors des changements de planning ou lors de la mise en œuvre de la continuité de services.

La prise en considération du proche-aidant ne peut se faire qu'à la condition que l'utilisateur ait exprimé la demande qu'il soit impliqué dans l'organisation de son accompagnement.

Par ailleurs, pour éviter que nous soient formulées des demandes contradictoires par plusieurs membres de l'entourage, un seul proche-aidant doit être désigné et éventuellement un second pour le cas où le premier serait indisponible.

La définition du proche-aidant est stipulée à l'article L.113-1-3 du CASF : « *Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne* ».

Article 4. La personne de confiance

La loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement donne la possibilité à l'utilisateur de désigner une personne de confiance à laquelle l'Association pourra recourir dans le cas où l'utilisateur rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. La personne de confiance a un rôle



consultatif et non substitutif. **La désignation par l'utilisateur d'une personne de confiance doit se faire par écrit.**

CHAPITRE 5. Obligations réciproques

Article 1. Le respect du contrat de prestations de prise en charge et du règlement de fonctionnement

Le non-respect du contrat de prestations de prise en charge et du règlement de fonctionnement (*par l'Association ou l'utilisateur*) peut conduire à la cessation de l'accompagnement.

Article 2. Comportement civil des professionnels et des usagers

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur état de santé, les usagers ou leurs proches, comme les intervenants, doivent faire preuve d'un comportement respectant les autres personnes.

Chacun doit notamment s'abstenir de proférer des insultes ou des obscénités, agresser verbalement ou physiquement les autres personnes.

Article 3. Limites professionnelles des intervenants à domicile

Les usagers et les intervenants ont pour obligation de respecter les limites professionnelles d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile établies par l'Association SOLIDOM. Ces limites ont été fixées en référence à des textes réglementaires ou en lien avec les référentiels de formation des métiers de la Branche de l'aide à domicile.

Le non-respect de ces limites par un usager est susceptible d'entraîner une suspension ou un arrêt définitif des interventions.

Le non-respect de ces limites par un intervenant est susceptible d'entraîner une sanction disciplinaire.

En plus de ce règlement de fonctionnement, ces limites ont pour objectif de constituer un cadre sécurisé aux prestations réalisées par l'Association.

Les limites professionnelles d'un service d'aide à domicile applicables à l'Association SOLIDOM sont annexées au présent règlement de fonctionnement.