



# Livret d'accueil

SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE



## **CCAS Salles**

11 allée du Champ de Foire  
33770 SALLES

### **Accueil du public :**

Accueil téléphonique

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Fermeture au public

Le lundi à partir de 15h et le mercredi après-midi

### **Pour nous joindre :**

Tél. : 05 56 88 30 10

Courriel : [ccas@ville-de-salles.com](mailto:ccas@ville-de-salles.com)

Référence d'autorisation

Arrêté du Conseil départemental du 01/02/2012

Validation par le Conseil d'Administration

Date délibération 19 décembre 2024



## BIENVENUE

Vous avez choisi de faire appel à nos services pour vos prestations d'aide à domicile et nous vous en remercions.

Ce livret a pour but de répondre à toutes vos questions concernant le Service Autonomie à Domicile (SAD) et de faciliter vos relations avec vos interlocuteurs. Il vous aidera à connaître nos missions, notre organisation et les prestations adaptées à vos besoins et attentes.

Les équipes se tiennent à votre disposition et votre écoute pour faciliter votre vie quotidienne à domicile.

Bruno BUREAU  
Président du CCAS



# SOMMAIRE

<b>I - Présentation du SAD .....</b>	<b>3</b>
Notre réseau.....	3
L'équipe.....	3
Informations pratiques.....	4
<b>II - Orientations et missions.....</b>	<b>5</b>
Les bénéficiaires .....	5
Nos engagements.....	5
Nos missions .....	5
Mode d'intervention.....	5
Nos prestations.....	6
Nos intervenants .....	6
<b>II - Modalités de prise en charge .....</b>	<b>7</b>
Le fonctionnement du service .....	7
Le financement de votre prise en charge.....	8
Le dossier administratif .....	10
<b>IV - Vos droits .....</b>	<b>10</b>
La désignation d'une personne de confiance .....	10
Les recours possibles en cas de litige .....	10
La protection de vos données personnelles.....	11
<b>V- Le SAD et ses partenaires.....</b>	<b>12</b>
<b>VI - Les numéros utiles .....</b>	<b>13</b>
Annexe 1 - La charte des droits et libertés de la personne accueillie .....	15
Annexe 2 – la charte éthique dans le « prendre soin et l'accompagnement à domicile » .....	18
Annexe 3 - Tableau des tarifs et avantages fiscaux .....	20
Annexe 4 - La personne de confiance.....	21
Annexe 5 – Règlement de fonctionnement.....	22



# I - PRÉSENTATION DU SAD

## NOTRE RÉSEAU

Notre Service Autonomie à Domicile (SAD) est membre du Réseau Public Départemental d'Aide à Domicile (RPDAD) créé par l'Union Départementale des CCAS et CIAS de la Gironde (UDCCAS 33).

Le RPDAD regroupe 33 SAD publics de Gironde. Il est autorisé par le Conseil Départemental et habilité à l'aide sociale, ce qui permet de garantir une qualité de prestations aux personnes âgées et / ou en situation de handicap.

**Ce réseau représente :**

<b>5 000</b> <b>Bénéficiaires</b>	<b>900</b> <b>Intervenants à domicile</b>
<b>198</b> <b>Communes d'intervention</b>	<b>671 733</b> <b>Heures d'activité</b>

## L'HISTORIQUE DU SERVICE

Le CCAS de Salles dispose d'un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile depuis plus de 20 ans. Créé en 2011, le SAAD du CCAS de Salles a su évoluer et s'adapter aux besoins de nos bénéficiaires. Nous occupons aujourd'hui une place prépondérante dans le paysage du maintien à domicile dans la commune de Salles.

## L'ÉQUIPE

Le service comprend :

- une directrice du CCAS
- une responsable de service
- un agent de planification
- une référente seniors
- une équipe d'intervenants composée d'auxiliaires de vie sociale et d'aides à domicile.

Nous accueillons régulièrement des stagiaires au sein de notre service (élèves auxiliaires de vie, aides à domicile, intervenants sociaux, etc.) qui sont constamment encadrées par un membre de l'équipe.



## INFORMATIONS PRATIQUES

### Horaires d'intervention des aides à domicile

L'amplitude horaire des interventions à domicile sont : du lundi au dimanche de 7h30 à 20h30

### Accueil du public

- ▶ **Horaires** : Accueil téléphonique
- ▶ Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30
- ▶ Fermeture au public
- ▶ Le lundi à partir de 15h et le mercredi après-midi
- ▶ **Permanence d'astreinte** (en dehors des horaires d'ouverture) :
- ▶ une astreinte est assurée par le service le week-end.
- ▶ Une astreinte Mairie est assurée tous les jours en dehors des horaires d'ouverture au 06 14 83 58 37.

### Pour nous joindre

- ▶ **Téléphone** : 05 56 88 30 10
- ▶ **Courrier électronique** : [ccas@ville-de-salles.com](mailto:ccas@ville-de-salles.com)

### Secteur géographique d'intervention

Salles et Lugos



## II - ORIENTATIONS ET MISSIONS

### LES BÉNÉFICIAIRES

- ▶ Personnes âgées de 60 ans et plus, dépendantes, fragilisées ou en sortie d'hospitalisation ;
- ▶ Personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge ;
- ▶ Les malades ou accidentés de courte ou longue durée (aide de façon ponctuelle).

### NOS ENGAGEMENTS

- ▶ Mettre en place une prestation « sur mesure » au plus près de vos besoins ;
- ▶ Favoriser votre autonomie et votre pouvoir d'agir ;
- ▶ Former nos intervenants à domicile pour vous garantir un accompagnement personnalisé et des prestations de qualité.

### NOS MISSIONS

Le service a pour mission de contribuer au bien-être des personnes, en les soutenant dans les tâches de la vie quotidienne, en préservant leur autonomie, en maintenant et développant des liens sociaux avec leur entourage et en participant à des activités.

### MODE D'INTERVENTION

Le SAD intervient en mode prestataire. C'est le service qui recrute, encadre et forme les intervenants à domicile, il élabore le planning des interventions, assure la continuité des interventions, etc.

Les prestations vous sont facturées par le service.



## NOS PRESTATIONS

Les prestations s'inscrivent dans un plan d'aide élaboré à partir d'une évaluation globale de vos besoins dans votre environnement :

### Besoins en matière de santé

#### « Aide à domicile »

- ▶ Aide au lever et à l'habillage ; aide au coucher et au déshabillage ; aide à la toilette si le bénéficiaire est aidant ; aide aux transferts avec matériel ; aide à la prise de médicament.

### Besoins en matière d'autonomie

#### « Aide au repas »

- ▶ Aide à la préparation et à la prise des repas ; courses (avec ou sans le bénéficiaire).

#### « Aide aux travaux ménagers »

- ▶ Entretien courant du domicile ; repassage et entretien du linge

### Besoins en matière de participation sociale

#### « Accompagnement à la vie sociale et relationnelle »

- ▶ Promenade, jeux, lecture, aide à la gestion de documents administratifs

Au travers de ces prestations, les aides à domicile ont pour rôle de favoriser l'autonomie des bénéficiaires, de surveiller leur état de santé, de repérer des signes d'alerte, de communiquer avec leur famille et le cas échéant les acteurs du domicile qui l'entourent via le classeur de liaison.

L'aide de l'entourage familial sera systématiquement recherchée. Il n'est pas de la compétence de l'aide à domicile d'exercer ou de se substituer à la fonction de tuteur et à la famille.

## NOS INTERVENANTS

Les prestations sont réalisées par des aides à domicile qui ont une expérience dans la prise en charge des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie.

Afin d'accompagner au mieux les bénéficiaires, les intervenants bénéficient tous d'une formation continue programmée au regard des difficultés rencontrées sur le terrain et des orientations nationales (par exemple : gestes et premiers secours, prévenir la solitude des personnes âgées, accompagner des personnes souffrant de troubles cognitifs, etc.). Ils relèvent du statut général de la fonction publique territoriale.

Parmi vos intervenants habituels, un référent sera désigné pour coordonner et assurer le suivi des prestations. Il est en charge du classeur de liaison et joue un rôle de relai avec ses collègues.



## II - MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

### LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

#### Premier contact

- ▶ Réception de la notification de prise en charge.
- ▶ Vous pouvez nous contacter par téléphone ou vous rendre directement dans nos locaux.
- ▶ Nous pouvons vous aider à constituer le dossier de prise en charge auprès des financeurs.
- ▶ Si nous n'avons pas la capacité de répondre à vos besoins, nous vous orientons vers les services compétents.

#### Évaluation de vos besoins

- ▶ L'évaluation est réalisée à domicile par le/ la responsable de secteur afin de déterminer vos besoins, construire avec vous votre **projet personnalisé d'accompagnement** (PPA), évaluer les risques à domicile et ainsi définir avec vous les modalités d'intervention (horaires et durée).
- ▶ Le livret d'accueil de la structure vous est remis.

#### Contractualisation et mise en place des prestations

- ▶ Au terme de la visite à domicile, nous vous soumettons **un devis** en cas de financement à taux plein des prestations ou si votre reste à charge est supérieur ou égal à 100 €. Ce dernier sera réalisé sur demande pour les prestations inférieures à 100 €.
- ▶ Rédaction d'un **document individuel de prise en charge** (DIPEC). Ce dernier définit la durée, la fréquence, le type et le prix des prestations qui seront réalisées.
- ▶ Après signature du DIPEC, vous bénéficiez d'un délai de **14 jours pour vous rétracter** (cf. coupon du DIPEC). Passé ce délai les prestations peuvent débuter. En cas d'urgence, vous pouvez demander à ce que les prestations débutent immédiatement via la signature d'un formulaire et ce en fonction des possibilités du service.
- ▶ Si les prestations sont modifiées, un avenant au DIPEC est rédigé. Et un questionnaire vous est remis pour connaître votre degré de satisfaction sur le processus d'admission et le début des prestations.

#### Suivi des prestations

- ▶ Un **référent** est désigné pour chaque bénéficiaire. Il s'assure de la mise en œuvre des prestations et fait le lien avec les autres intervenants.
- ▶ Un **classeur de liaison** ou tout autre document est mis en place pour chaque bénéficiaire.
- ▶ Une **réévaluation de vos besoins** sera menée à domicile chaque année. Elle donnera lieu le cas échéant à la modification de votre projet personnalisé d'accompagnement et à la rédaction d'un avenant au DIPEC.
- ▶ Dans la mesure du possible, le service s'engage à assurer une continuité d'accompagnement. Les modalités sont précisées dans le règlement de fonctionnement.
- ▶ Des **temps de coordination** entre intervenants à domicile sont prévus régulièrement pour ajuster au mieux les prestations.



## LE FINANCEMENT DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Selon votre situation et vos ressources, des prestations pourront être financées par le Département, les Caisses de retraites et/ ou les mutuelles :

### Vous avez plus de 60 ans

- ▶ **L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)** : prestation financière versée par le Département pour soutenir les personnes âgées en perte d'autonomie. Son montant est déterminé en fonction des besoins de la personne, évalués lors d'une visite à domicile par des professionnels de la santé et des travailleurs sociaux.
- ▶ **Aide Sociale Personne Âgée (ASPA)** : il est possible de faire une demande « Aide-Ménagère Départementale Personne Âgée (AMPA) ». Il s'agit d'une prestation financière versée par le Département pour soutenir les personnes en situation de dépendance dans l'accomplissement des tâches ménagères.
- ▶ **Dispositif Oscar CARSAT** : plan d'aides pour prévenir la perte d'autonomie et favoriser le maintien à domicile des retraités (non éligibles à l'APA) sous forme d'un forfait prévention ; des heures d'accompagnement et de prévention à domicile, des programmes de prévention.
- ▶ **Aide des caisses de retraite principales et/ou complémentaires, des mutuelles, assurances et CPAM** : certaines caisses proposent une prise en charge partielle des services d'aide à domicile.

### Vous êtes reconnu personne en situation de handicap par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

- ▶ **La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)** : prestation financière versée par le Département pour soutenir les personnes en situation de handicap dans leur quotidien. Cette prestation vise à couvrir les dépenses liées à la perte d'autonomie, telles que l'aménagement du domicile, l'acquisition de matériel adapté, les frais de transport ou encore l'assistance humaine nécessaire.
- ▶ **Aide Sociale Personne Handicapée (ASPH)** : il est possible de faire une demande « Aide-Ménagère Départementale Personne Handicapée (AMPH) ». Il s'agit d'une prestation financière versée par le Département pour soutenir les personnes en situation de handicap dans l'accomplissement des tâches ménagères.
- ▶ **Majoration pour Tierce Personne (MTP)** : allocation pour les personnes bénéficiant d'une pension d'invalidité nécessitant une assistance quotidienne.
- ▶ **Aides des mutuelles et prévoyances** : certaines mutuelles proposent un soutien financier pour les services d'aide à domicile.

### En cas d'accident ou de maladie

- ▶ **L'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH)** : prestation financière versée par différents acteurs tels que les Caisses de retraites, l'Assurance Maladie via la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) ou les mutuelles.

Vous pouvez demander à bénéficier d'heures d'intervention allant au-delà du plan d'aide. Dans ce cas, les heures vous seront facturées à taux plein. Ce tarif est fixé par le conseil d'administration du CCAS ou CIAS.



Nous vous facturons chaque mois, le reste à charge après déduction des frais pris en charge par l'organisme financeur (Conseil Départemental, Caisse de retraite, ...).

Vous pouvez bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu à hauteur de 50% des sommes versées au titre des services à la personne pour l'année N+1. Cela suppose toutefois de faire une avance de frais la première année. Une attestation fiscale vous est remise chaque année avant fin mars pour l'année précédente.

Une fiche précisant les tarifs en vigueur (cf. annexe 3) vous est remise à l'entrée dans le service avec le livret d'accueil et vous est renvoyée à chaque mise à jour des tarifs.



## LE DOSSIER ADMINISTRATIF

Pour constituer votre dossier, nous avons besoin des pièces suivantes :

- ▶ Copie de la pièce d'identité (obligatoire) ;
- ▶ Copie de la carte vitale (obligatoire).

En fonction de votre situation, les documents suivants pourront être demandés :

- ▶ Le dernier avis d'imposition ;
- ▶ RIB et le cas échéant mandat prélèvement SEPA ;
- ▶ En cas de protection juridique, la copie du jugement ;
- ▶ Avis de taxe foncière.

Le Conseil Départemental nous fait parvenir une copie de la Notification APA ou PCH.

## IV - VOS DROITS

### LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de la signature de votre DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge), il vous sera proposé de désigner une personne de confiance qui pourra vous accompagner dans toutes vos démarches liées à votre prise en charge (cf. formulaire de désignation). Il s'agit d'un droit et non d'une obligation.

La personne de confiance que vous désignez peut être consultée si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Si besoin elle peut s'exprimer en votre nom.

Vous pouvez désigner toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un parent, un proche ou votre médecin traitant.

La personne de confiance peut être révoquée à tout moment (cf. formulaire de rétractation).

**A noter :** *Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance.*

### LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE

#### Les réclamations ou plaintes

Le responsable du SAD se tient à votre disposition pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation, suggestion ou plainte que vous devrez formuler selon les modalités suivantes : envoi d'un courrier en recommandé. Nous nous engageons à apporter une réponse écrite à chaque plainte ou réclamation reçue.

#### La personne qualifiée

Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée. Cette dernière informe et aide les bénéficiaires à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assure un véritable rôle de médiation entre le bénéficiaire et le service.

Elle intervient en moyenne dans les 2 mois de sa saisine. Elle rend compte au bénéficiaire ou à son représentant légal par lettre recommandée des démarches entreprises et à entreprendre.



La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'Agence Régionale de Santé (ARS), la Préfecture de Région et le Conseil Départemental.

Pour contacter la personne qualifiée de votre choix, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- ▶ N° vert 0800 00 33 33
- ▶ Conseil Départemental : DGAS – DAPAH-SDE, Personnes qualifiées, 1 esplanade Charles de Gaulle, CS 71223, 33 074 BORDEAUX Cedex

**À noter :** *Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas faire appel à une personne qualifiée. C'est votre tuteur qui pourra s'en charger.*

### **Le médiateur de la consommation**

Conformément à l'article L 612-1 du code de la consommation, les bénéficiaires peuvent recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige portant sur l'exécution du DIPEC ou sur les prestations fournies par le service.

Le médiateur ne pourra être saisi que si le bénéficiaire et / ou son représentant légal a/ont fait au préalable une réclamation écrite au prestataire et que cette dernière n'a pas abouti ou que la solution proposée ne lui ait pas convenu.

Le médiateur peut être sollicité par mail, téléphone ou courrier. Pour obtenir ses coordonnées, merci de vous adresser au responsable du service.

**À noter :** *Lorsque ces procédures de médiation ont échoué, les conflits nés de la mise en œuvre du DIPEC ou contrat de prestation sont portés devant les tribunaux administratifs*

## **LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES**

Dans le cadre de votre prise en charge par le SAD, des données personnelles sont recueillies directement par le personnel administratif du service. La base légale du traitement est le contrat (document individuel de prise en charge).

Les données peuvent concerner :

- ▶ Vos coordonnées ;
- ▶ Votre vie personnelle ;
- ▶ Des informations d'ordre économique et financier ;
- ▶ Vos besoins en matière de santé, autonomie et vie sociale.

Ces données, qui font l'objet d'un traitement informatique via le logiciel La Solution Web (Apologic et Arcad), servent à :

- ▶ Constituer votre dossier administratif ;
- ▶ Rédiger le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) ;
- ▶ Etablir votre Identité Nationale de Santé (INS)
- ▶ Rédiger votre Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) et votre Dossier de Liaison d'Urgence (DLU) afin de les déployer dans le Dossier Médical Partagé (DMP) ;
- ▶ Mettre en œuvre des prestations adaptées à vos besoins et attentes ;
- ▶ Assurer la coordination entre intervenants.

L'accès à vos données personnelles dans notre système d'information est réservé à l'équipe du SAD et celle du Réseau Public Départemental d'Aide à Domicile (RPDAD). Elles peuvent également être transmises aux organismes financeurs avec votre autorisation, ou partagées avec des acteurs participant à votre prise en charge.

Elles sont conservées le temps de votre prise en charge puis archivées selon une durée prévue par la législation. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de



limitation de vos données. De plus, vous disposez d'un droit d'opposition pour motif légitime au traitement des données vous concernant.

Si vous souhaitez plus d'informations sur vos droits, nous invitons à consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Pour exercer leurs droits, la demande sera à adresser à l'attention du délégué à la protection de la donnée par mail à l'adresse [juriste@ville-de-salles.com](mailto:juriste@ville-de-salles.com) ou par courrier à l'adresse postale 11 allée du Champ de Foire 33770 SALLES.

Vous avez la possibilité de contacter le délégué à la protection de la donnée de Gironde Numérique par mail à l'adresse [rgpd@girondenumerique.fr](mailto:rgpd@girondenumerique.fr) ou par téléphone au 05 35 54 08 84.

Si vous estimez, après nous avoir contactés que vos droits « informatiques et libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une plainte à la CNIL sur son site internet : [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes) ou par courrier postal : Commission nationale de l'informatique et des libertés, Service des plaintes, 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

## V- LE SAD ET SES PARTENAIRES

Dans le cadre de la prise en charge globale de la personne, le SAD travaille en étroite collaboration avec :

- ▶ Les services du CCAS ou CIAS et de la collectivité : portage de repas, transport à la demande, assistante sociale, etc. ;
- ▶ Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) ;
- ▶ Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) ;
- ▶ Les Autonomie à Domicile (SAD) mixtes ;
- ▶ Les autres Services Autonomie à Domicile (SAD) ;
- ▶ Les professionnels médicaux, paramédicaux et intervenants sociaux du territoire ;
- ▶ Les centres hospitaliers ;
- ▶ Les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) ;
- ▶ Etc.



## VI - LES NUMÉROS UTILES

### Les numéros d'urgence

<b>112</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>114</b>
APPEL D'URGENCE	SAMU	POLICE	POMPIERS	Envoi SMS PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

### Si vous êtes victime de maltraitance

- ▶ **Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes pour les Adultes vulnérables (CRIPA)** - [adulte-vulnerable@gironde.fr](mailto:adulte-vulnerable@gironde.fr) / 05 56 99 33 33, demander la CRIPA. Le Département de la Gironde est engagé contre les maltraitances envers les adultes vulnérables. On parle d'information préoccupante lorsqu'une personne interpelle une institution sur une situation qui établit ou laisse à penser qu'il y a une atteinte au développement des droits, aux besoins fondamentaux et/ou à la santé d'une personne (ex : violences, spoliation, personne en difficulté pour prendre soin d'elle-même...).
- ▶ **Numéro national d'urgence - 39 77** (destiné aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap ; aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel).

### En cas de besoin d'écoute

Il existe plusieurs lignes d'écoute reconnues pour apporter soutien et assistance dans des situations de solitude ou de crise suicidaire. Parmi les plus connues, on peut citer (liste non exhaustive) :

- ▶ **Numéro national prévention suicide - 31 14** (si vous êtes en détresse et/ou avez des pensées suicidaires, si vous voulez aider une personne en souffrance).
- ▶ **SOS Amitié - 09 72 39 40 50** (écoute anonyme et confidentielle, 24h/24 et 7j/7, pour toute personne en détresse morale, en situation de solitude ou de mal-être).
- ▶ **Croix-Rouge Ecoute - 0800 858 858** (écoute bienveillante et un soutien moral aux personnes en difficulté).
- ▶ **S.O.S. Dépression - 0800 858 858** (écoute spécialisée dans la dépression offre un espace de parole et d'écoute pour les personnes confrontées à des troubles dépressifs).

Ces services sont gratuits et assurés par des bénévoles.



## Les entités administratives

### ▶ Conseil Départemental de la Gironde



- **Adresse** : 1 Esplanade Charles de Gaulle, CS 71223, 33074 Bordeaux Cedex
- **Plateforme Accueil téléphonique** : 05 56 99 33 33 (lundi au jeudi de 8h15 à 17h15 et le vendredi de 8h15 à 16h45)
- **Plateforme Accueil Autonomie** : 05 56 99 66 99 (lundi au jeudi de 9h à 17h15 et le vendredi de 9h à 13h30).

### ▶ Agence Régionale de Santé (ARS)



- **Adresse** : 03 bis rue Belleville, CS 91704, 33063 Bordeaux Cedex
- **Téléphone** : 09 69 37 00 33

### ▶ La Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités (DDETS)

- **Adresse** : 118 cours du Maréchal Juin, 33075 Bordeaux,
- **Téléphone** : 05 56 00 07 77 (lundi au vendredi, de 9h à 11h30 et de 13h30 à 16h sauf 15h15 le vendredi)
- **Courriel** : [directe.gironde@directe.gouv.fr](mailto:directe.gironde@directe.gouv.fr)

Les Départements s'occupent principalement des affaires sociales, l'ARS est responsable de la santé publique au niveau régional, tandis que la Direccte intervient dans les domaines de l'emploi, du travail et de l'économie.



## ANNEXE 1 - LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

### Article 1 : 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 et 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 œuvrant 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 œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, 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.

### **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.

### **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.

Or 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.



## ANNEXE 2 – LA CHARTE ÉTHIQUE DANS LE « PRENDRE SOIN ET L'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE »

L'accompagnement à domicile et les missions qui lui sont liées s'effectuent dans le respect des désirs, des habitudes, du projet de vie et des contingences propres à la personne.

**1°** Le Plan Personnalisé d'Accompagnement (PPA) se doit d'être élaboré en première intention et réévaluer de façon régulière.

**2°** Chaque professionnel est dans l'obligation de veiller à ce que la personne accompagnée ne fasse l'objet d'aucune maltraitance.

Toute situation anormale concernant l'usager doit être impérativement signalée auprès des responsables de l'institution.

**3°** Dans le cas où la personne accompagnée éprouve des difficultés de quelque ordre que ce soit, elle doit pouvoir s'adresser à un interlocuteur différent de l'intervenant lui-même dans la mesure du possible.

La parole de l'usager tout comme celle de l'accompagnant ont une valeur unique et protégée.

**4°** La personne accompagnée doit être informée de manière permanente, face à l'évolution et l'organisation de l'institution, face aux nouvelles technologies se mettant en place et tout autre particularité structurelle qui la concernerait directement ou indirectement.

**5°** La personne accompagnée doit être informée des missions, des obligations et du fonctionnement de l'accompagnement à son domicile. Toute difficulté rencontrée soit par l'intervenant soit par l'institution dans le cadre de la prise en soin doit être partagée avec l'usager (Loi de 02/01/2002).

**6°** Les intervenants disposent d'une expertise, d'une connaissance liée à leur champ d'activité : ils sont là pour apporter un soutien global et qualitatif à la personne aidée. A cet égard, leur parole doit être entendue, écoutée, respectée et prise en compte afin de prendre en considération l'ensemble des dimensions de l'accompagnement. Ceci aboutissant à une nécessaire coordination avec l'ensemble des acteurs impliqués dans cet accompagnement.

**7°** L'entourage, les proches aidants, toutes personnes ayant qualité d'agir pour la personne aidée peut être consultée. Cependant, en aucun cas, les uns ou les autres ne pourraient imposer une décision ni à la personne aidée ni au professionnel intervenant, ni à l'institution dans son ensemble. La personne de confiance, dans un autre cas de figure resterait le seul interlocuteur privilégié en cas de lacunes ou incapacité pathologiques aiguës de la personne accompagnée. Non pour dire ce qu'elle pense ou souhaite mais ce que la personne accompagnée aurait souhaité dans des conditions normales.

**8°** L'accompagnement à domicile se situe dans, et exige, le respect de la dignité de la personne, de ses choix, de son intimité, de ses opinions et convictions, de son mode de vie, de son réseau et de son projet.



**9°** Tout professionnel à domicile, quelle que soit sa qualité est soumis au professionnel de la santé. Pour tout ce qu'il aura pu apprendre, entendre ou partager dans le cadre des soins dispensés. La nécessité du partage de l'information médicale devient dès lors une nécessité afin d'adapter au mieux la démarche d'accompagnement dans toute sa globalité.

**10°** Chaque professionnel dans le cadre d'une collaboration active avec les différents partenaires médicaux ou paramédicaux doit pouvoir partager une information médicale succincte pour assurer un suivi au plus près possible de la personne.

Cet outil contiendra différents aspects en fonction de la réalité et du contexte de l'intervention que le professionnel assure.

**11°** Chaque professionnel doit être attentif et prendre en compte le ou les rôles familiaux imposés en gardant une certaine distance à leur égard tout en maintenant un lien réel et une vigilance accrue afin d'éviter toute volonté d'emprise inconsidérée. A ce titre, le rôle et la place des aidants doivent faire partie intégrante dans le projet d'établissement et de service.

**12°** Chaque professionnel doit bénéficier d'une aide et d'un suivi psychologique dans le cadre de situation aigue qu'il rencontre dans son quotidien. Il doit également bénéficier d'une formation continue permettant une adaptation optimum dans les tâches qui lui sont dévolues. Dans le cadre d'éventuelles violences ou conflits majeurs, le professionnel bénéficie d'un droit de retrait qui est préalablement soumis à l'institution afin d'en évaluer la teneur.

**13°** Chaque professionnel ne peut agir autrement que dans un contexte collectif, de travail en équipe et interindividuel dans le respect de la place et du rôle de chacun.

**14°** Il est nécessaire de proposer, d'engager une réflexion avec la personne accompagnée dans le cadre de la rédaction de directives anticipées et où de la désignation d'une personne de confiance qui nommément, peut ne pas être choisie dans la famille.



## ANNEXE 3 - TABLEAU DES TARIFS ET AVANTAGES FISCAUX

<b>TARIFS EN VIGUEUR - Service prestataire</b>	
<b>Au 1<sup>er</sup> janvier 2024</b>	
<b>Organismes financeurs</b>	<b>Tarifs (€ / heure) et Informations</b>
<b>Caisses de retraite</b>	26,80 € (semaine) 30,10 € (dimanche et jours fériés) Tarif horaire fixé par circulaire CNAV
<b>Conseil départemental</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)</li><li>▶ Prestation de Compensation du Handicap PCH)</li><li>▶ L'Aide-ménagère départementale aux Personnes Agées (AMPA)</li><li>▶ L'Aide-ménagère départementale aux Personnes Handicapées (AMPH)</li></ul>	25,25 €  Reste à charge de 1.10 € pour l'AMPA et AMPH  Tarif horaire fixé par arrêté du Président du Conseil Départemental de Gironde
<b>Mutuelles</b> (Prise en charge à la suite d'une hospitalisation)	25 € sauf RMA
<b>Tarif Plein *</b>	26 € semaine 32 € dimanche et jours fériés Des tarifs sociaux sont applicables sous conditions et évaluation par l'assistante sociale. <i>Tarifcation arrêtée par délibération du Conseil d'Administration du CCAS</i>
<b>Frais annexes</b> : déplacements aller et retour du salarié à la demande du bénéficiaire (courses et accompagnements véhiculés)	Un trajet par semaine compris dans le coût de la prestation. Au-delà, le trajet est facturé 0.45 € le kilomètre.

Affichage des prix conforme au code de la consommation et au cahier des charges national des SAD.

### \* **Le tarif plein s'applique si :**

- ▶ Le bénéficiaire a demandé une intervention sans attendre l'accord de la prise en charge ;
- ▶ La prise en charge a été refusée par l'organisme financeur ;
- ▶ Le nombre d'heure prévu au plan d'aide a été dépassé, sur demande du bénéficiaire ;
- ▶ Le bénéficiaire ne souhaite pas demander d'aide financière.

**Aucun frais de dossier, de gestion ou de visite n'est facturé en sus par le service.**

### **Crédit ou réduction d'impôt**

L'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses engagées pour des prestations de service à la personne dans la limite de 12 000 € par an.

Le crédit d'impôt est déduit du montant de l'impôt dû. Si le montant de votre crédit d'impôt est supérieur au montant de votre impôt sur le revenu, vous êtes remboursé du surplus ou de la totalité (si vous êtes non imposable) par l'administration fiscale.



Une attestation fiscale vous sera remise chaque année, vous permettant de bénéficier d'une réduction d'impôt de 50% des dépenses réellement engagées.

## ANNEXE 4 - LA PERSONNE DE CONFIANCE

### Quel est le rôle d'une personne de confiance ?

La personne de confiance a 2 grandes missions :

- ▶ **Aider à la prise de décision** : dans les démarches avec le service (l'évaluation ou la réévaluation de vos besoins et attentes) ; assister avec vous aux entretiens médicaux afin de vous aider le cas échéant à prendre une décision.
- ▶ **Aider à la compréhension des droits**

### Qui peut la désigner ?

Toute personne âgée de plus de 18 ans peut désigner une personne de confiance.

**Il s'agit d'un droit et non d'une obligation qui s'impose à vous. Vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.**

Une personne sous tutelle ne peut désigner de personne de confiance. Si elle a désigné quelqu'un avant la mesure de tutelle, le juge des tutelles, peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

Le majeur sous curatelle ou sous sauvegarde de justice peut, quant à lui, désigner sa personne de confiance.

### Qui peut être personne de confiance ?

Il doit s'agir d'une personne majeure en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Cela peut être votre conjoint, un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant, etc. Cela ne doit pas être un intervenant du service.

### Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner à tout moment.

Lors de la visite à domicile, la possibilité de désigner une personne de confiance vous sera notifiée. Vous devrez à ce titre signer un formulaire attestant le fait que vous avez bien reçu l'information.

### Comment la désigner ?

La désignation doit se faire par écrit.

Vous pouvez le faire à l'aide du formulaire annexé au présent livret d'accueil ou sur papier libre, daté et signé en indiquant le nom, prénom et coordonnées de la personne de confiance.

Cette dernière doit co-signer le formulaire ou le papier.

Vous pouvez à tout moment changer de personne de confiance. Il faut pour cela signer le formulaire de révocation annexé au livret d'accueil et le cas échéant utiliser le formulaire de désignation pour choisir une nouvelle personne de confiance.

### Comment la faire connaître ?

Si vous désignez une personne de confiance, il faut remettre le formulaire signé au service pour qu'il ait ses coordonnées dans votre dossier.



## **ANNEXE 5 – RÉGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**