



REGLEMENT INTERIEUR DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Certifié exécutoire
Acte publié le 23 / 06 / 2023

Accusé de réception en préfecture
093-269300216-20230619-DLB-CCAS202314-DE
Date de télétransmission : 23/06/2023
Date de réception préfecture : 23/06/2023

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
CHAPITRE 1- ATTRIBUTIONS DE L'AIDE A DOMICILE	3
CHAPITRE 2- OBLIGATIONS ET DEONTOLOGIE DE L'AIDE A DOMICILE	3
1- Le respect des horaires et des plannings.....	3
2- La télégestion.....	3
3- Le rôle et missions de l'aide à domicile	3
4- La relation entre les bénéficiaires et les agents	4
5- L'obligation de réserve et le secret professionnel	4
6- La prévention de la maltraitance.....	4
7- La collaboration entre les aides à domicile	5
CHAPITRE 3- FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	5
8- La présentation de l'agent.....	5
9- La réunion de service.....	5
10- La carte essence.....	5
11- Les clefs des bénéficiaires	5
12- La formation.....	5
13- Les remplacements	5
14- Les congés.....	6
Chapitre 4- HYGIENE ET SECURITE.....	6
15- L'hygiène	6
16- La sécurité	6
CHAPITRE 5- ASSURANCES	6
CHAPITRE 6- EXERCICE DU DROIT D'ALERTE ET DU DROIT DE RETRAIT....	6

PREAMBULE

Le règlement intérieur du service d'aide à domicile (SAAD) a pour objet de déterminer le cadre d'intervention des aides à domicile et de définir les règles de fonctionnement du service. Il a été approuvé par délibération du Conseil d'Administration le 20 juin 2023.

CHAPITRE 1- ATTRIBUTIONS DE L'AIDE A DOMICILE

L'aide à domicile est un agent du CCAS de Neuilly-Plaisance, il est sous l'autorité du Président du CCAS et par délégation du responsable de service.

Le bénéficiaire n'est donc pas en situation d'employeur.

Les tâches que l'aide à domicile doit accomplir sont récapitulées dans le règlement de fonctionnement du SAAD signé entre le bénéficiaire et le CCAS. Ces tâches sont déterminées en fonction des besoins du bénéficiaire et selon le Code de l'Action Sociale et des Familles.

Si l'aide à domicile et/ou le bénéficiaire pense(nt) qu'une activité ou une tâche nécessaire n'apparaît pas dans le règlement de fonctionnement, il(s) prévient(ent) le CCAS afin que celui-ci soit éventuellement modifié.

CHAPITRE 2- OBLIGATIONS ET DEONTOLOGIE DE L'AIDE A DOMICILE

1- Le respect des horaires et des plannings

Les agents interviennent à domicile selon des plannings nominatifs transmis par le service toutes les semaines. Ces plannings ne peuvent être modifiés qu'en cas d'urgence, par le service avec l'accord des bénéficiaires qui seront prévenus des changements.

2- La télégestion

Les agents sont équipés de smartphones sur lequel est installé un logiciel de télégestion.

Les agents doivent faire bon usage du matériel qui leur est confié.

Les agents doivent obligatoirement badger à l'arrivée et au départ du domicile. Ils reçoivent leur planning via cet outil ainsi que les différentes alertes et informations.

3- Le rôle et missions de l'aide à domicile

La fonction d'aide à domicile vise à assurer – avec ou à la place de – la personne aidée, les tâches de la vie quotidienne lui permettant de rester à son domicile. Par sa présence auprès de la personne aidée, l'aide à domicile joue également un rôle de sécurité et de soutien moral d'autant plus important que l'utilisateur lui accorde sa confiance.

Les agents doivent se conformer à la fiche de mission de l'utilisateur, par ailleurs il convient de réactualiser régulièrement cette fiche en fonction des éléments nouveaux repérés auprès de la personne afin de répondre au plus près aux besoins du bénéficiaire.

4- La relation entre les bénéficiaires et les agents

Les aides à domicile sont tenues de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.

En retour, les bénéficiaires sont tenus de respecter les agents intervenant à leur domicile. Par souci d'hygiène et de sécurité des agents, la consommation de tabac et d'alcool durant l'intervention des aides à domicile est interdite. Il est également demandé aux bénéficiaires d'aérer leur logement avant l'intervention des agents.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial conduira à une rupture de contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales.

Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale de l'aide à domicile.

L'aide à domicile doit traiter les bénéficiaires avec respect, le vouvoiement reste donc de rigueur. Le respect de la vie et des habitudes des bénéficiaires est obligatoire. L'aide à domicile n'impose pas sa façon de travailler autoritairement, il est nécessaire de demander au bénéficiaire ce qu'il souhaite. Dans les seuls domaines de la propreté ou de la sécurité, des conseils peuvent être donnés au bénéficiaire s'il semble à l'agent que celui-ci se met en difficulté.

5- L'obligation de réserve et le secret professionnel

Compte-tenu de la particularité de leurs fonctions et de leur statut dans la Fonction Publique Territoriale, les aides à domicile sont soumises à l'obligation de réserve et au secret professionnel.

L'agent peut être amené à avoir une connaissance approfondie des situations des bénéficiaires, en aucun cas il ne devra en faire mention à l'extérieur, ni même à sa famille. Le seul moment où il aura autorisation de parler de ses interventions sera dans le cadre strict du service. Cela implique également que l'aide à domicile ne doit pas, auprès du bénéficiaire ou de sa famille, porter un jugement quelconque sur une collègue ou un autre bénéficiaire. En cas d'incident, l'agent se réfère obligatoirement au service.

Le manquement à l'obligation de réserve reste passible de sanctions prévues dans le cadre de la collectivité.

6- La prévention de la maltraitance

L'aide à domicile a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont elle peut être témoin dans l'exercice de ses fonctions. Elle est protégée à ce titre conformément à la législation en vigueur (Art L313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles, Art 226-14 et 434-3 du Code Pénal).

Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non. Elle peut être de nature physique, morale et psychologique, médicamenteuse, financière. Il peut également s'agir de négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...) ou encore de violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes).

7- La collaboration entre les aides à domicile

L'organisation du service nécessite un travail d'équipe des agents sur un même dossier (binôme). Les aides à domicile doivent veiller à harmoniser leurs interventions, le service pourra les y aider efficacement si elles en font la demande ou se sentent en difficulté. Les agents demeurent discrets entre eux et ne parlent que des dossiers qu'ils ont en commun et dans un seul but d'une meilleure compréhension du bénéficiaire.

Chaque aide à domicile est différente : les pratiques professionnelles de chacune ne sont donc pas identiques. De ce fait, il convient de s'abstenir de tout jugement de valeur sur le travail d'une collègue.

CHAPITRE 3- FONCTIONNEMENT DU SERVICE

8- La présentation de l'agent

Lors de sa première intervention, c'est le responsable du service qui présente l'aide à domicile au bénéficiaire.

Tout nouvel agent prendra ses fonctions en binôme avec une aide à domicile pour une durée de 3 à 5 jours.

9- La réunion de service

Les aides à domicile sont tenues de participer à toutes les réunions programmées par le CCAS.

10- La carte essence

Les agents utilisant leur véhicule personnel dans le cadre des déplacements professionnels bénéficient d'un droit de carburant à hauteur de 50 € par mois.

11- Les clefs des bénéficiaires

Les agents peuvent être amenés à détenir les clefs de certains bénéficiaires. Ils doivent les rapporter au service la veille de leurs congés et compléter et signer le cahier de remise de clefs prévu à cet effet.

12- La formation

La qualité du service rendu aux bénéficiaires dépend aussi de la capacité des agents du SAAD à se former régulièrement. Les agents sont amenés à participer à des formations nécessaires à l'exercice de leurs missions. Elles peuvent se dérouler en interne ou en externe. Durant ces périodes de formation, les interventions à domicile sont assurées par un agent remplaçant.

13- Les remplacements

Pour le bon déroulement des remplacements, une tenue exhaustive du classeur de liaison est absolument nécessaire. L'aide à domicile qui effectue le remplacement se tient au courant des tâches à faire. Le bénéficiaire doit être concerté. L'aide à domicile peut déterminer ce qui convient le mieux au bénéficiaire si celui-ci n'ose pas s'exprimer directement. L'agent remplaçant n'émettra auprès du bénéficiaire aucune remarque sur le travail réalisé par l'agent intervenant habituellement.

14- Les congés

Les jours de congés sont à prendre sur l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre). Il est demandé aux agents d'étaler la prise des congés pour le bon fonctionnement du service. Il convient d'alterner avec sa collègue la prise des congés afin d'éviter une prise de congés concomitante.

Les congés devront être planifiés avec la responsable du service.

Les demandes sont ensuite validées par la responsable du CCAS qui prend une décision en fonction des absences et des nécessités de service.

CHAPITRE 4- HYGIENE ET SECURITE

15- L'hygiène

L'agent ne doit pas se présenter ou se trouver en état d'ébriété sur son lieu de travail.

Il est interdit d'introduire, pour sa consommation ou chez les bénéficiaires des boissons alcoolisées.

Il est interdit de fumer durant les interventions au domicile des usagers.

16- La sécurité

Les agents sont tenus de se soumettre aux examens prévus par la réglementation relative à la médecine du travail.

Tout accident, même bénin, survenu au cours du travail, ou en cours de trajet, doit immédiatement être porté à la connaissance de la hiérarchie.

CHAPITRE 5- ASSURANCES

Le CCAS ayant souscrit une assurance responsabilité civile pour le SAAD, en cas de dégâts occasionnés par l'agent au domicile des bénéficiaires, celui-ci doit en aviser au plus tôt le service.

CHAPITRE 6- EXERCICE DU DROIT D'ALERTE ET DU DROIT DE RETRAIT

Tout agent ayant un motif raisonnable de penser qu'une situation de travail présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé peut se retirer de son poste, comme la loi lui en donne le droit. Il doit en avertir immédiatement le service.

Les aides à domicile signalent également au service les problèmes d'hygiène ou de sécurité qu'elles rencontrent chez les bénéficiaires : travail anormal, matériel dangereux, absence de matériel, etc...

Neuilly-Plaisance le,

L'agent :

Christian DEMUYNCK

Maire,

Président du CCAS,

Certifié exécutoire
Acte publié le 23 / 06 / 2023

Accusé de réception en préfecture
093-269300216-20230619-DLB-CCAS202314-DE
Date de télétransmission : 23/06/2023
Date de réception préfecture : 23/06/2023 6