

Article 1 - Objet et dispositions générales

Le Règlement de fonctionnement vise à définir, d'une part les droits et obligations de la personne aidée et accompagnée et, d'autre part les modalités de fonctionnement de l'association **MainTenir**.

Références :

- ✓ Loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale - Article 11 ;
- ✓ Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale
- ✓ Code du travail - Article D. 7231-1 (définition des services à la personne et des services d'aide et d'accompagnement à domicile)
- ✓ Code de l'action sociale et des familles - Articles L.311-4, 311-7, R. 311-35 et L.312-1 (6°) et 7°) ;
- ✓ Décret du n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles (cahier des charges de l'autorisation).
- ✓ Arrêté du 1er octobre 2018 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du code du travail (cahier des charges de l'agrément).
- ✓ Loi N° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV).

Modalités de validation :

Le règlement de fonctionnement est élaboré par le directeur de l'association. Il est ensuite approuvé par le Conseil d'administration qui vérifie la cohérence du document avec les valeurs associatives et les dispositions légales et réglementaires, après consultation des instances représentatives du personnel et des usagers.

Diffusion du Règlement de fonctionnement :

Le règlement de fonctionnement est à disposition dans les locaux de l'association (Siège social et autres lieux d'accueil) et remis à chaque personne accompagnée (Annexe du Livret d'accueil usager) ou qui y intervient à titre bénévole.

Le règlement de fonctionnement est tenu à disposition des autorités de tarification et notamment en cas d'inspection.

Révision du Règlement de fonctionnement :

Le Conseil d'administration peut apporter, au présent règlement de fonctionnement, les modifications nécessaires en cas d'évolution des textes en vigueur, des directives des organismes financeurs ou du fonctionnement de l'association. Ces modifications sont transmises selon la règle de diffusion définie ci-avant.

Le règlement de fonctionnement est revu au minimum tous les 5 ans.

Article 2 – Organisation de l'accompagnement

Art. 2-1 – *Les modes d'accompagnement*

Toute personne peut être prise en charge par **MainTenir** dans l'un des deux régimes suivants :

- ↳ Régime prestataire : l'association est l'employeur de l'intervenant au domicile de la personne aidée et assure toutes les responsabilités en tant qu'employeur.
- ↳ Régime mandataire : la personne aidée est employeur de l'intervenant au domicile et en assure toutes les responsabilités, l'association assure par mandat de la personne le pré-recrutement si nécessaire, l'exécution des obligations en matière de paie et de déclaration des charges sociales.

Art. 2-2 – *L'accueil et l'admission*

Le bureau est librement accessible au public aux jours et horaires d'ouverture des bureaux (Cf. Livret d'accueil usager).

En dehors de ces jours et horaires d'ouverture, une permanence téléphonique est assurée en cas d'urgence (7 jours sur 7, Cf. Livret d'accueil usager - Fiche n° 1).

Pour toute première demande, l'association **MainTenir** :

- ↳ enregistre les attentes ;
- ↳ informe sur les tarifs et différentes aides financières et sur les modes d'accompagnement (prestataire/mandataire) ;
- ↳ propose un **devis gratuit** ;
- ↳ organise une **visite à domicile** pour finaliser l'admission et définir le projet d'accompagnement.

Selon la situation de l'utilisateur, des **documents sont demandés** pour constituer le dossier administratif :

- ✓ une pièce d'identité ;
- ✓ la notification d'aide financière (de prise en charge), le cas échéant ;
- ✓ un RIB, en cas de reste à charge pour l'utilisateur, s'il opte pour le prélèvement automatique (Cf. Article 2-5 Les conditions de facturation).

Le **Livret d'accueil** et ses annexes sont remis systématiquement à l'utilisateur, lors de la validation de l'admission.

Art. 2-3 – **Le projet d'accompagnement**

L'évaluation des besoins est faite au domicile de la personne à aider :

- ➔ à réception d'une demande d'intervention ;
- ➔ dans le cadre du suivi annuel (régime prestataire) ;
- ➔ si l'évolution de la situation de l'utilisateur le nécessite.

Excepté dans certains cas où l'analyse des besoins s'effectue au Siège social de l'association ou dans tout autre lieu d'accueil de proximité.

Selon le choix éclairé de la personne aidée, un **projet personnalisé d'intervention** est défini. Il est alors co-construit par le référent de **MainTenir**, la personne elle-même et/ou éventuellement son représentant (personne de confiance, mandataire judiciaire...), dans un délai de 6 mois suivant le début des interventions.

Lors de la première visite, il est remis à la personne aidée un **Livret d'accueil usager** auquel sont annexés le Règlement de fonctionnement de l'association, la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et toute documentation relative à la mise en place de l'intervention.

L'**acceptation** du **contrat** permet à l'association de programmer les interventions à domicile selon le projet d'accompagnement défini.

Art. 2-4 – **Les conditions d'organisation des prestations**

Les **plannings prévisionnels** sont transmis à la personne aidée mensuellement par mail ou par courrier et sont établis selon le mode d'intervention :

- ➔ **Régime prestataire** : les interventions se déroulent selon les prescriptions des organismes financiers et le besoin exprimé par l'utilisateur ;
- ➔ **Régime mandataire** : les interventions se déroulent selon la demande du particulier employeur.

Dans tous les cas, les **interventions sont organisées** du lundi au vendredi principalement et le temps minimum pour chaque intervention est fixé à 1 heure.

Pour les actes essentiels de la vie, autrement dit pour les besoins vitaux, l'association peut intervenir les week-ends et les jours fériés, ainsi que de nuit. Il s'agit alors de privilégier les personnes qui requièrent prioritairement de l'aide à la personne (par exemple, les personnes en GIR 1, 2, 3 ou 4 ou les personnes en situation de handicap) et dont les besoins concernent la préparation des repas, l'aide aux transferts (lever, coucher...), l'aide à la toilette...

Pour assurer la continuité de service, **MainTenir** organise des astreintes téléphoniques et opérationnelles en dehors des horaires d'ouverture des bureaux de l'association.

Afin d'assurer une prestation de qualité les intervenants à domicile reçoivent une fiche mission reprenant les tâches à effectuer au domicile et un planning prévisionnel des interventions.

Selon le choix éclairé de la personne aidée, un cahier de liaison peut être mis à disposition au domicile de l'utilisateur et notamment lu et/ou complété à chaque intervention par l'intervenant.

Le **choix d'affectation** d'un intervenant à domicile dépend du mode d'intervention :

- ➔ **Régime prestataire** : ce choix appartient à l'association, notamment pour éviter toute discrimination envers le personnel salarié. Il est fonction de contraintes réglementaires, géographiques, organisationnelles, de l'adéquation entre les besoins de l'utilisateur et les compétences des intervenants, ou tout simplement liées au volume de la prise en charge de la personne aidée. L'association ne peut garantir un intervenant unique et définitif. Notamment pour assurer la continuité du service lors des remplacements de congés payés, de formation ou d'arrêts de travail, **MainTenir** peut être amenée à changer l'intervenant habituel ou à modifier les horaires d'intervention selon les disponibilités du service. Dans ce cas l'association s'engage à prévenir de toutes modifications.

- ➔ **Régime mandataire** : il appartient au particulier employeur. Tout changement doit s'effectuer dans le respect des droits des salariés (Code du travail et Convention collective des salariés du particulier employeur).

De sa propre initiative, ou à la demande de l'utilisateur ou de son entourage, **MainTenir** peut être amenée à contrôler au domicile le comportement du personnel de l'association, sa ponctualité et la qualité du service rendu.

Des visites à domicile sont également organisées, en service prestataire, pour **vérifier l'adéquation entre les besoins de la personne aidée et la réponse apportée par l'association**, annuellement et/ou si la situation le nécessite.

L'association accueille des **stagiaires** qui accompagneront les intervenants à domicile du service prestataire lors de leurs interventions. Le même accueil que celui du personnel salarié de **MainTenir** doit leur être réservé, afin de garantir leur bon apprentissage et la transmission des savoir-faire professionnels. Cette démarche est nécessaire pour garantir une continuité de service de qualité.

Art. 2-5 – **Les conditions de facturation**

MainTenir est un service médico-social autorisé et agréé. L'association répond donc à un cahier des charges précis, les tarifs sont arrêtés par les autorités de contrôle qui valident également les budgets du service (La Métropole de Lyon) et s'appliquent notamment aux bénéficiaires de la PCH et de l'APA.

Les **tarifs et les conditions générales** de vente sont mentionnés dans le contrat de prestation de service remis à l'utilisateur ou à son représentant légal.

Dans le cadre des prestations sans prise en charge financière, l'augmentation du prix des contrats déjà conclus varie dans la limite d'un pourcentage fixé par un arrêté annuel du ministre de l'économie et des finances (cette augmentation prend effet à la date de publication de l'arrêté).

Le tarif des prestations s'entend toutes taxes et frais inclus, à l'exclusion des frais de déplacement éventuels de l'intervenant durant sa prestation (aides aux courses, accompagnement véhiculé). Ces frais de déplacement sont facturés au tarif en vigueur au moment de la réalisation de la prestation.

En cas de prestation à taux plein, le tarif des dimanches et jours fériés est majoré selon les dispositions en vigueur (Cf. Livret d'accueil usager Fiche n° 2) par rapport au tarif mentionné dans le contrat (de prestation ou de mandat). Le 1er Mai est, lui, majoré à 100%.

L'intervenant à domicile ne doit pas être amené à se déplacer inutilement. Sauf cas de force majeure*, toute absence non signalée au préalable à l'association entraîne une facturation de l'intervention, à taux plein (c'est-à-dire au tarif horaire en application à la date de l'intervention sans déduction des aides du tiers payeur qui intervient).

Une **facture mensuelle** est établie chaque fin mois en fonction des pointages en télégestion (téléphone), ou des relevés de feuille de travail, et envoyée par courrier le 15 du mois suivant au plus tard.

Le **règlement** est effectué par prélèvement au 20 du mois suivant la réception de la facture, ou par chèque ou CESU préfinancé à réception de la facture.

Faute de règlement, une procédure de relance est mise en place pouvant conduire à la mise en contentieux chez un huissier (les frais inhérents à cette procédure seront facturés en sus à l'utilisateur).

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse peut entraîner la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs de l'utilisateur (après application du délai de prévenance en vigueur).

* *Cas de force majeure = absences imprévues dite situation d'urgence (hospitalisation, événement familial...)*

Article 3 – Modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'association lorsqu'elles ont été interrompues

Art. 3-1 – En cas d'absence du personnel en mode prestataire

Pour assurer la continuité de service, **MainTenir** prévient l'utilisateur, et/ou un proche aidant, de toute absence de personnel et propose un intervenant à domicile remplaçant

- ➔ dans les délais impartis pour les absences prévues (congés payés, congés formation, ...);
- ➔ dans les meilleurs délais pour les absences imprévues (maladie, accident, ...) ou, le cas échéant, dans les délais définis dans le Contrat de prestation (Cf. article 4).

Ces remplacements sont organisés seulement si l'utilisateur le souhaite.

Le personnel remplaçant peut n'être jamais intervenu précédemment mais possède des compétences équivalentes au personnel absent.

Les horaires d'intervention initiaux seront conservés dans la mesure du possible.

Art. 3-2 – En cas d'absence du personnel en mode mandataire

L'employé du particulier employeur lui adresse une demande d'absence

- ✓ dans un délai 2 mois minimum pour toute absence prévisible;
- ✓ sans délai pour toute absence imprévisible.

L'utilisateur peut demander du personnel remplaçant à **MainTenir**, qui proposera alors des candidatures pour assurer la continuité de service souhaitée (Via la Fiche « Proposition de candidat au particulier employeur »). Un nouveau contrat devra alors être signé entre l'employeur et le salarié remplaçant.

NB : une indemnité de précarité sera alors due aux termes du remplacement à l'employé par le particulier employeur.

Art. 3-3 – **Du fait de l'association pour des raisons indépendantes de sa volonté**

Dans ces circonstances (grève, dégradation transitoire des locaux, intempéries, etc.), la reprise des prestations s'effectuera dès la situation régularisée, sans condition de délai pour l'usager, mais en ayant comme objectif la reprise des prestations dans les meilleurs délais. Les prestations habituelles qui n'auront pu être délivrées ne seront pas facturées.

Art. 3-4 – **En cas d'absence de l'usager**

↳ **Régime prestataire** : Lors de ses absences, la personne aidée doit aviser le référent dans un délai minimum de 8 jours avant l'intervention prévue, sauf en cas de force majeure*, afin d'organiser les emplois du temps du personnel. A défaut, les interventions prévues seront facturées à taux plein (Cf. Article 2-5 Les conditions de facturation).

La reprise des interventions est soumise à un délai de prévenance de 8 jours, sauf en cas de force majeure*. A cette occasion, **MainTenir** se réserve le droit de vérifier que la prise en charge demeure adaptée aux besoins.

NB : Il est primordial de signaler toute absence ou hospitalisation pour permettre à l'association de prévenir, si nécessaire, l'organisme financeur (exemple : prise en charge APA, PCH, Caisse de retraite...).

↳ **Régime mandataire** : Prévenir le salarié de toute absence. Cependant, en cas de suspension des interventions, le salaire reste dû.

NB : Il est primordial de signaler toute hospitalisation à l'association pour lui permettre d'engager la demande de prise en charge du salaire de l'employé à l'IRCEM, le cas échéant.

↳ **Dans tous les cas** : Si l'usager n'ouvre pas sa porte, il est demandé à l'intervenant à domicile de prévenir **MainTenir**, qui prendra alors contact avec l'entourage et à défaut fera intervenir les pompiers. Par conséquent, prévenir en cas d'absence est indispensable.

* **Cas de force majeure** =

- ✓ absences imprévues dite situation d'urgence (hospitalisation, évènement familial...), aucune intervention n'est facturée en raison du caractère d'urgence de l'absence.
- ✓ sortie d'hospitalisation, défaillance de l'aidant, ...

Article 4 – Engagements des contractants

Art. 4-1 – **MainTenir s'engage à :**

- ↳ Mettre en place un **accompagnement adapté** aux besoins de l'usager dans le respect de ses choix de mode de vie quotidienne et, le cas échéant,

conformément au plan d'aide défini par le partenaire financeur et au projet personnalisé d'intervention si défini ;

- ↳ Contribuer à **maintenir et/ou améliorer l'autonomie** de la personne ;
- ↳ **Favoriser le lien social** de la personne avec l'extérieur ;
- ↳ Evaluer et **prévenir les risques sociaux et médico-sociaux** par l'information, le conseil, le soutien de la personne elle-même et/ou de son entourage ;
- ↳ **Coordonner ses actions** avec l'entourage familial et social de la personne, ainsi qu'avec tous les partenaires médico-sociaux ;
- ↳ Orienter la personne vers d'autres services si l'association ne peut répondre à sa demande ;
- ↳ **Ne pas proposer une offre de service abusive**, mais strictement adaptée aux besoins définis avec la personne et/ou son entourage ;
- ↳ Solliciter l'accord d'une **personne de confiance** que la personne aura désignée préalablement, ou de son représentant légal, dans le cas où l'usager ne serait plus apte à exprimer sa volonté et à participer à toute décision (Cf. Livret d'accueil usager – Fiche n°6) ;
- ↳ Assurer une **continuité de service** conformément aux modalités décrites dans le présent Règlement de fonctionnement (Article 3) ;
- ↳ **Former et qualifier** les professionnels de l'association tout au long de leur carrière.

Art. 4-2 – **L'usager en service prestataire s'engage à :**

- ↳ **Respecter les termes du contrat** de prestation ;
- ↳ **Désigner une personne référente** au moment de l'admission, pour faciliter les relations avec l'entourage des personnes accompagnées par le service et en cas de situation d'urgence ;
NB : **MainTenir** doit être prévenu de toute modification qui interviendrait dans cette désignation. La mention de ce référent est portée dans le dossier administratif ;
- ↳ **Respecter les droits du personnel** (intimité, etc...) et avoir un comportement civil à son égard ;
NB : en cas de mise en danger de l'intervenant, l'association prend toutes les mesures nécessaires à sa sécurité et à sa protection, pouvant aller jusqu'à la suspension de l'intervention. Les faits de violence physique et/ou verbale, de harcèlement, d'attouchements sur l'intervenant entraînent l'arrêt immédiat de la prestation ;
- ↳ **Respecter le principe de non-discrimination** pour quelle que cause que ce soit ;
- ↳ Mettre à disposition, à son domicile, le **matériel et les produits (non toxiques) nécessaires** à la réalisation de la prestation (Cf. Fiche technique à l'attention des usagers) ;
NB : L'usage de l'ammoniaque n'est pas autorisé et celui de produits chlorés, comme l'eau de Javel, vivement déconseillé.

- ↳ Veiller à l'accessibilité de son domicile et au **respect des règles d'hygiène et de sécurité** ;
NB : Seule la remise en état de salubrité du logement permet la reprise des interventions.
- ↳ **Respecter le champ de compétence** de son intervenant (Cf. Article 5 – Droits et obligations du personnel d'intervention) ;
- ↳ **Mettre à disposition une aide technique**, du matériel spécifique (lit médicalisé, chaise garde-robe, lève-malade, etc...) ou aménager l'espace, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel, si nécessaire ;
- ↳ **Ne pas solliciter directement ou indirectement**, de quelque manière que ce soit, les salariés de **MainTenir** en dehors des temps d'intervention programmés ;
- ↳ **Prendre en charge les coûts supplémentaires** (transports, droits d'entrée...) que pourrait engendrer tout accompagnement aux sorties (démarches, courses ou autres sorties) ;
- ↳ **Fournir le nombre de jeux de clés suffisant**, en rapport avec le nombre d'intervenants à domicile nécessaire à l'exécution de la prestation, **ou mettre en place un boîtier clés** ;
- ↳ **Ne pas fumer** en présence des professionnels de l'association ;
- ↳ **Isoler/attacher**, sur demande de l'association et si nécessaire, les animaux domestiques durant l'intervention du personnel au domicile de l'utilisateur ;
NB : la vaccination d'un animal domestique est obligatoire, et en cas de morsure, la responsabilité du propriétaire de l'animal est engagée ;
- ↳ Signaler la présence de tout **système de vidéosurveillance** à domicile et respecter le cadre légal en la matière ;
NB : une déclaration doit être déposée à la Commission Nationale des Libertés Informatiques (CNIL) par le propriétaire de l'installation lorsqu'un tiers vient exercer une activité professionnelle et rémunérée au domicile et les règles du code du travail s'appliquent, à savoir : les intervenants à domicile doivent être informés de l'installation de caméras et de leur but, les caméras ne devront pas filmer les salariés en permanence pendant l'exercice de leur activité professionnelle, les images récoltées ne peuvent en aucun cas être diffusées par le biais d'internet ou des réseaux sociaux ;
- ↳ **Valider chaque vacation**
 - soit en permettant à l'intervenant d'utiliser son téléphone pour signaler son heure d'arrivée et son heure de départ,
 - soit en permettant l'accès au badge dédié à la télégestion,
à défaut, par signature d'une feuille de travail en fin d'intervention (attention : en aucun cas l'utilisateur ne signe un état vierge de toute notation).

Cet enregistrement des interventions sert à l'établissement de la facture.

NB : les heures consacrées aux courses sont des heures de travail ;

- ↳ **Communiquer toute information utile à la constitution et au suivi du dossier ainsi qu'à la facturation** des prestations. Les informations doivent être sincères et fiables. Si des informations s'avéraient inexacts, l'acceptation de la demande pourraient être remise en question ;
- ↳ **Signaler** à l'association, sous couvert du secret professionnel, **toute maladie pouvant mettre en danger la santé des intervenants** ;
- ↳ **Régler dans les délais** la participation financière au coût de l'intervention (facture mensuelle).

Art. 4-3 – *L'utilisateur en service mandataire s'engage à :*

- ↳ **Respecter les termes du contrat** de mandat ;
- ↳ **Respecter le champ de compétence** de son intervenant (Cf. Article 5 – Droits et obligations du personnel d'intervention) ;
- ↳ **Signaler** à l'association, sous couvert du secret professionnel, **toute maladie pouvant mettre en danger la santé des intervenants** ;
- ↳ **Prendre en charge les coûts supplémentaires** (transports, droits d'entrée...) que pourrait engendrer tout accompagnement aux sorties (démarches, courses ou autres sorties) ;
- ↳ **Signer et faire signer** au salarié les feuilles de travail ;
- ↳ **Appliquer et respecter** le Code du travail et la Convention collective des salariés du particulier employeur ;
- ↳ **Verser la paie** de son salarié à réception de son bulletin de salaire ;
- ↳ **Régler dans les délais** les frais de gestion et charges patronales à l'association (facture mensuelle).

Article 5 – Droits et obligations du personnel d'intervention

Art. 5-1 – *Champs de compétence des différents intervenants à domicile*

Les prestations s'appuient nécessairement sur les compétences du personnel et sur le respect du cadre d'intervention (y compris celui fixé par l'organisme financeur, le cas échéant). Cf. Tableaux ci après

Missions et activités des différents intervenants à domicile en Service Prestataire (hors formation spécifique) :

	SERVICE PRESTATAIRE		
	Assistant de vie – Echelon 1	Assistant de vie – Echelon 2 ¹⁰	Auxiliaire de vie sociale ¹⁰
Entretien du logement ¹	X	X	X
Lavage les vitres ²	X	X	X
Entretien du linge ³	X	X	X
Achats courants ⁴	X	X	X
Préparation des repas ⁵	X (menus adaptés, repas courants)	X (menus adaptés, repas courants)	X (menus adaptés, repas courants)
Aide à la prise des repas	Exceptionnel	X	X
Déplacements extérieurs ⁶	Exceptionnel	X	X
Aide aux fonctions d'élimination ⁷	Exceptionnel	X	X
Aide aux transferts ⁷	Exceptionnel	X	X
Soins d'hygiène ⁷	Exceptionnel	X	X
Habillage ⁷	Exceptionnel	X	X
Démarches administratives et accompagnement	X	X	X
Veille à la prise de médicaments ⁸	Exceptionnel	X	X
Activités de la vie sociale ⁹	X	X	X
Repérage des risques de fragilité à domicile & aménagement de l'espace de vie	X	X	X

¹ Réaliser l'entretien courant des pièces que l'utilisateur occupe habituellement (sol, poussière et sanitaires) et des équipements (four, réfrigérateur, congélateur, ...), désinfecter les surfaces, les équipements et le matériel en appliquant les règles d'hygiène domestique, gérer la réfection du lit vide ou occupé, vérifier le bon fonctionnement des appareils ménagers (vérifier et nettoyer les filtres, signaler les dysfonctionnements et les risques d'incidents...), faire la vaisselle, trier et évacuer des déchets ménagers...

² A une cadence raisonnable et si les conditions de sécurité et climatiques sont satisfaisantes (pour rappel : utilisation des deux premières marches maximum d'un marche pieds)

³ Uniquement le linge de l'utilisateur : changer et trier le linge de maison et de la personne, laver le petit linge à la main, charger une machine ou si besoin emmener le linge à la laverie, repasser, plier et ranger le linge

⁴ C'est-à-dire alimentation, pharmacie, produits d'entretien. L'intervenant ne règle aucun achat s'il accompagne la personne aux courses et dans le cas contraire il doit rendre la monnaie avec les justificatifs de dépenses + Cf. Article 5-3 - En service prestataire, l'intervenant n'est pas autorisé à... ; Pour les courses importantes par le poids ou la quantité, il est recommandé de recourir aux services de livraison à domicile

⁵ Des repas simples, confectionnés à partir d'ingrédients fournis par l'utilisateur (après vérification des dates limite de consommation des aliments (DLC)) et selon le régime médical préconisé si tel est le cas

⁶ L'intervenant peut conduire le véhicule de l'utilisateur (pour ce faire l'utilisateur doit signer une autorisation et avoir une assurance protégeant l'intervenant) ; L'intervenant ne peut pas utiliser son véhicule personnel dans le cadre de ses missions

⁷ Inclut l'utilisation de matériel médicalisé si nécessaire et/ou les gestes donnant lieu à un apprentissage obligatoire dispensé par un médecin ou un infirmier qui est responsable de la mise en œuvre de la délégation de soins

⁸ Dans le respect de l'article L.313-26 du Code de l'action sociale et des familles et/ou de l'article L.1111-6-1 du Code de la santé publique, lorsqu'il s'agit d'un acte de la vie courante et préparés au préalable dans un pilulier

⁹ Relation avec les membres de la famille, lien social avec la personne en tenant compte de ses habitudes de vie et de son environnement, animation

¹⁰ Ces 2 catégories de personnel ont des missions identiques, seul le public accompagné diffère en fonction de la complexité des situations et seul le référent est habilité à déterminer le personnel adapté à chacune

Respect du cadre de la mission en Service Prestataire

Les intervenants sont là **pour l'usager et uniquement pour lui** : ils ne peuvent intervenir pour l'entourage, qu'il vive sous le même toit ou non.

Les tâches à réaliser au domicile sont établies entre l'usager et le référent de l'association lors de l'évaluation des besoins et de l'élaboration de votre projet personnalisé d'intervention. Les informations nécessaires au bon déroulement des prestations sont transmises aux intervenants, notamment en ce qui concerne les tâches à réaliser. **Les intervenants doivent obligatoirement se conformer aux tâches qui leur sont confiées, sinon ils engagent leur responsabilité personnelle.** En cas de demandes particulières formulées par l'usager (non prévues au projet personnalisé), les intervenants doivent obtenir la validation préalable de leur référent avant la réalisation de ces nouvelles tâches.

Les conditions d'interventions au sein d'une institution devront être revues en fonction de la nécessité du service et des règles de fonctionnement propres à l'établissement, ou selon toute convention particulière liant **MainTenir** et cette institution.

À tout moment au cours de l'accompagnement, l'usager peut solliciter son référent (par téléphone, courrier, mail) afin d'**adapter les tâches et la mission** proposées à l'évolution de ses besoins et attentes. Toutes modifications récurrentes impactant la facturation donnent alors lieu à l'établissement et à la signature d'un avenant au contrat de prestation.

Tout constat de mauvaise hygiène ou de manque de sécurité chez l'usager est signalé au référent : l'intervenant a un rôle déterminant concernant la **prévention des risques** au domicile.

Missions et activités des différents intervenants à domicile en Service Mandataire :

	SERVICE MANDATAIRE			
	Assistant de vie A - Echelle 3	Assistant de vie B - Echelle 4	Assistant de vie C - Echelle 5	Assistant de vie D - Echelle 6
Entretien des espaces de vie ¹	X	X	X	X
Entretien du linge ²	X	X	X	X
Préparation des repas, y compris les courses ³	X (courants)	X (courants et spécifiques)	X (courants et spécifiques)	X (courants et spécifiques)
Accompagnement aux courses	X	X	X	X
Aide à la prise des repas ⁴		X (accompagnement)	X (assistance)	X (assistance)
Transferts et déplacements intérieurs et extérieurs ⁵		X (accompagnement)	X (assistance)	X (assistance)
Soins d'hygiène corporelle simples ⁶		X (accompagnement)	X (assistance)	X (assistance)
Soins d'hygiène corporelle spécifiques ⁷			X (assistance)	X (assistance)
Habillage ⁸		X (accompagnement)	X (assistance)	X (assistance)
Tâches administratives courantes ⁹	X	X	X	X
Activités sociales et/ou de loisirs	X	X	X	X

¹ effectuer et/ou accompagner l'employeur dans ses activités courantes, par exemple nettoyer les espaces de vie (intérieurs et extérieurs), nettoyer les sols, les meubles, les objets, les vitres, les sanitaires, les terrasses, s'occuper de la literie

² effectuer et/ou accompagner l'employeur dans ses activités courantes, par exemple effectuer l'entretien du linge courant et délicat (tri, lavage, séchage, repassage), le plier et le ranger

³ courant : par exemple préparer un repas de tous les jours

spécifiques : effectuer et/ou accompagner l'employeur dans la préparation de repas spécifiques : par exemple sans sel, sans sucre, sans apport de matière grasse...

⁴ effectuer et/ou accompagner l'employeur dans ses activités courantes, par exemple installer correctement l'employeur, préparer la table, couper les aliments

⁵ par exemple pour se relever d'une chaise, descendre un escalier, traverser une rue

⁶ réaliser des gestes d'hygiène corporelle que la personne pourrait faire elle-même : par exemple l'aide à la toilette non médicalisée, le rasage, les soins cosmétiques

⁷ assister une tierce personne (professionnel de santé, aidant familial) dans la réalisation des soins d'hygiène corporelle

⁸ par exemple passer de la tenue de jour à la tenue de nuit et inversement

⁹ par exemple la gestion du courrier, de documents et leur classement

Art. 5-2 – *Les obligations de l'intervenant en service prestataire*

- ↳ **Respecter le Règlement intérieur de MainTenir;**
- ↳ **Respecter le mode de vie**, les goûts, les habitudes et les croyances de chaque personne aidée ;
- ↳ **Rester discret** et réservé chez les usagers, et à l'extérieur (l'intervenant est soumis au **secret professionnel** (Cf. Article 8 du présent Règlement de fonctionnement)) ;
- ↳ Avoir une **tenue décente et propre**, des vêtements pratiques et confortables : le port d'une blouse ou d'un tablier est recommandé. Pour les gardes de nuit, la tenue de nuit est fortement déconseillée ;
- ↳ Respecter les **règles d'hygiène strictes** au quotidien, tant pour lui-même que pour l'usager. Les cheveux doivent être propres et attachés s'ils sont longs, Les ongles doivent être nets ;
- ↳ Etre **ponctuel** et respecter strictement les horaires indiqués par **MainTenir**;
- ↳ Prévenir **MainTenir** impérativement et sans délai **en cas de maladie ou de force majeure** qui l'empêche de prendre son service ;
- ↳ **Enregistrer chaque intervention** (arrivée/départ), par voie téléphonique ou électronique, à défaut sous format papier (signature de feuille de travail) ;
- ↳ **Consigner, dans le cahier de liaison** (s'il est mis en place), les instructions données par l'entourage personnel et/ou professionnel de l'usager, les dépenses (les notes des commerçants doivent être insérées dans le cahier), les menus, tout changement de l'état de santé ou de traitement, et de manière générale tout incident survenu pendant son service.

Art. 5-3 – *En service prestataire, l'intervenant n'est pas autorisé à :*

- ↳ Introduire dans les locaux de l'association ou chez les personnes aidées, des boissons alcoolisées en vue d'une consommation personnelle ;
- ↳ Introduire au domicile de la personne aidée des personnes étrangères à l'association ;
- ↳ Intervenir chez la personne aidée en dehors de sa présence, sauf accord préalable de l'association ;
- ↳ Modifier les horaires d'interventions sans accord préalable de l'association ;
- ↳ Fumer ou vapoter au domicile de la personne aidée ;
- ↳ Se livrer à toute propagande ainsi qu'à toute quête ou vente d'objets quelconques ;
- ↳ Introduire chez les personnes aidées, des journaux, brochures, publications ou tracts de propagande quelconque ;
- ↳ Utiliser son véhicule personnel pour transporter une personne aidée ou faire ses courses ;
- ↳ Utiliser le véhicule de la personne aidée sans autorisation de l'association et/ou à des fins personnelles. La conduite par le personnel d'intervention du véhicule personnel de la personne aidée se fait sous la responsabilité de cette dernière qui doit disposer des garanties d'assurance nécessaires et les fournir préalablement à l'association ;

- ↳ Détenir les clés sans accord de l'association et attestation préalable de l'employeur ;
- ↳ Prendre ses repas chez l'usager (article R 232.16 du Code du travail), sauf accord explicite de l'usager et en fonction de l'amplitude horaire de la prestation ;
- ↳ Effectuer des soins médicaux ou paramédicaux, en dehors des conditions réglementaires définies à l'article L.313-26 du Code de l'action sociale et des familles et/ou de l'article L.1111-6-1 du Code de la santé publique ;
- ↳ Utiliser son téléphone portable à des fins personnelles lors des vacances au domicile des usagers. Il ne peut utiliser le téléphone personnel de l'usager qu'après l'accord de celui-ci. Les appels doivent concerner uniquement le travail ou le contact avec l'entourage de l'usager (personnel ou professionnel) ;
- ↳ Accepter des gratifications de la part des personnes accompagnées et/ou de leur entourage quelle qu'en soit la nature, sous peine de sanctions ;
- ↳ Détenir une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée, utiliser sa carte bancaire, réaliser des retraits d'argent, prendre de l'argent dans le porte-monnaie ;
NB : En aucun cas le code de la carte bleue ne doit être communiqué à l'intervenant. Les seules relations financières entre l'intervenant et la personne aidée sont celles relatives aux courses (Cf. Cahier de liaison – Guide d'utilisation, p. 2). Si l'usager est dans l'incapacité de composer son code bancaire, le service en est informé et la mention est prévue dans le projet d'intervention/fiche mission. Dans ce cas, l'intervenant compose le code de carte bancaire en présence de l'usager (excepté les personnes sous mesure de protection juridique) cet acte est inscrit sur le cahier de liaison ;
- ↳ Réaliser des travaux comme des nettoyages de murs, plafonds, huisseries, caves, greniers, garages, jardins, entretien de chaudière, retournement de matelas, etc... Le lavage des vitres ne s'effectuera que si les conditions de sécurité sont satisfaisantes (notamment, utilisation des deux premières marches maximum d'un marche pieds).

Article 6 – Usage des locaux et équipements

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux (Décret du 29 Mai 1992). Il est également interdit d'introduire des boissons alcoolisées dans l'association.

Les règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique sont affichées dans les locaux de **MainTenir**.

Article 7 – Sûreté des personnes et des biens en mode prestataire

L'association souscrit une assurance responsabilité civile pour garantir aux usagers un dédommagement en cas de dégâts de biens à l'intérieur du domicile des particuliers occasionnés par le personnel. Une **franchise** et un **taux de vétusté** sont appliqués dans le dédommagement du préjudice, conformément à ceux pratiqués par l'assurance. Un dossier doit être constitué pour l'étude de toute demande de dédommagement (courriers du salarié et de l'utilisateur relatant les faits, facture et/ou devis...).

MainTenir ne peut être tenue responsable d'une perte, d'un vol d'objet ou de sommes d'argent.

L'intervenant à domicile est responsable de l'argent qui lui est confié par la personne aidée pour le règlement des courses. En cas de perte ou de vol, il en assume les conséquences.

L'intervenant ne doit solliciter auprès des usagers ni emprunt, ni donation, ni achat de mobilier ou autres (bijoux, valeurs, ...).

Les usagers engagent leur responsabilité civile en cas de dommage causé à d'autres usagers (ou représentants) ou à des professionnels ou aux biens de ceux-ci ou de l'association.

Le prêt de clefs est autorisé en cas d'incapacité de la personne aidée à assurer l'ouverture ou fermeture de son logement et donne lieu à un accord écrit entre le bénéficiaire (ou son représentant) et l'association.

Article 8 – Confidentialité et communication des informations

Art. 8-1 – *Secret professionnel*

L'ensemble du personnel de **MainTenir** est tenu d'observer strictement le secret professionnel, qui est considéré comme un principe intangible (Cf. art. 226-13 du Code Pénal et Règlement Intérieur des salariés).

Ce secret couvre l'ensemble des informations concernant l'utilisateur porté à la connaissance des professionnels de l'association.

Art. 8-2 – *Partage des informations*

Conformément à l'article L.1110-4 du code de la santé publique révisé par la loi du 26 janvier 2016, le partage d'information est mis en œuvre dans l'association uniquement dans l'intérêt de l'utilisateur et avec une totale garantie de discrétion.

Les informations échangées ou partagées sont strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi social et médico-social.

MainTenir s'assure du consentement éclairé de l'utilisateur ou de son représentant légal (Cf. Livret d'accueil usager – Fiche n°7). Le consentement est valable tant qu'il n'a pas été retiré. Il est "strictement" limité à la durée de la prise en charge.

Art. 8-3 – *Accès aux données*

Les **données** concernant l'utilisateur font l'objet d'un **traitement informatisé** dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, qui définit « *les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation des données personnelles, relative à l'information, aux fichiers et aux libertés.* », selon les dispositions du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). L'utilisateur peut s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant.

Dans le cas contraire, les données sont conservées 5 ans après la fin de toute prestation.

L'utilisateur peut exercer son droit d'accès et de rectification des données dans les conditions suivantes :

- ✓ la demande de consultation doit être faite par écrit, 8 jours avant la date prévue de cette consultation auprès de la direction de l'association **MainTenir**;
- ✓ la communication des informations du dossier administratif, social et du Projet d'Aide Personnalisé relève de la responsabilité de la direction de **MainTenir** ou du personnel mandaté à délivrer ces informations ;
- ✓ lors de la consultation du dossier par l'utilisateur, celui-ci sera accompagnée par la direction de **MainTenir** ou un représentant mandaté ;
- ✓ la communication des informations à caractère médical, la consultation ou la transmission du dossier sera faite au médecin traitant (données protégées par la confidentialité).

Article 9 – La maltraitance et la bientraitance

Art. 9-1 – *La prévention et la gestion de la maltraitance*

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Signaler l'existence de la maltraitance de quelque nature que ce soit à l'égard des personnes est un devoir de solidarité qui incombe à chacun.

Un numéro spécial peut être utilisé pour tout signalement :

ALMA Numéro National
☎ 3977
(appel non surtaxé hors surcoût éventuel
de l'opérateur de téléphonie)

En cas d'agissements mettant en cause l'intégrité des personnes et la responsabilité des auteurs, le personnel en informe immédiatement la direction et l'association fait les signalements nécessaires auprès des autorités compétentes.

Sont considérés comme faits de violence, comportements délictueux du personnel intervenant ou de l'utilisateur ou d'un membre de famille ou d'un proche :

- ✓ le non- respect du livret d'accueil et du présent règlement de fonctionnement ;
- ✓ tout acte délictueux ou le non- respect de la loi ;
- ✓ les situations de maltraitance ou de violence ou de discrimination conformément aux sanctions prévues par les textes réglementaires.

NB : Le constat de mauvais traitement ou privations infligés à une personne et le témoignage de tels agissements (protection du professionnel) selon l'article L .313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

Le fait qu'un salarié ait témoigné de mauvais traitements ou privation infligés à une personne aidée, ou relaté de tels agissements, ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

Art. 9-2 – **La bientraitance**

MainTenir développe une approche personnalisée de la « bientraitance » qui se définit comme une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour la personne aidée, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. **Il s'agit de promouvoir le bien-être de la personne aidée.** Pour les professionnels, c'est une **manière d'être : s'adapter à l'autre, personnaliser son intervention, travailler avec une intention positive et garder à l'esprit le risque de maltraitance** (selon la définition publiée en 2008 par l'ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux)).

Art. 9-3 – **La liberté d'aller et venir**

Conformément au décret n°2016-1743 du 15 décembre 2016, l'association ne procédera à aucun enfermement, ni aucun attachement de la personne aidée sur demande de la famille.

Article 10 – Les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

Art. 10-1 – **En cas d'urgence**

L'association avise les membres de la famille, à défaut le médecin traitant ou les services d'urgence (pompiers, SOS médecins) pour assurer à la personne un suivi médical approprié à son état de santé.

L'ensemble des numéros doivent figurer en évidence près du téléphone et/ou en première page du cahier de liaison.

Numéros d'appel d'urgence :

Les pompiers
☎ 18

Numéro européen
☎ 112

NB : **MainTenir** se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et en l'absence de réponse de la part de la personne aidée ou des aidants identifiés. Les frais éventuels sont alors à la charge de l'utilisateur.

Art. 10-2 – **Signalement des événements indésirables graves**

Conformément à l'article L. 331-8-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), l'association doit informer sans délai les autorités administratives compétentes (préfet de département, directeur général de l'agence régionale de santé, président de la Métropole de Lyon) de :

- ✓ tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits ;
- ✓ tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. Cela intègre notamment les situations de maltraitance.

Article 11 – Interlocuteurs privilégiés

Art. 11-1 – **Contestation, réclamation**

En cas de litiges et de contestations relatifs à l'exécution des interventions, l'utilisateur saisit prioritairement son **référént** (responsable de secteur) de **MainTenir**.

Ce référént recherche avec l'utilisateur les actions correctives nécessaires pour l'amélioration des interventions.

En cas de désaccord avec le référént, l'utilisateur peut saisir **la direction de l'association MainTenir et/ou le Comité des usagers** (Cf. Article 12 du présent Règlement de fonctionnement) (possibilité de courriel : glupsh.MainTenir@orange-business.fr).

S'il y a impossibilité de trouver un accord, l'utilisateur peut recourir à :

- ↳ **une personne qualifiée** : spécifiquement en mode prestataire, l'article L311-5 du code de la famille et de l'action sociale énonce que « *toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits à une personne qualifié qu'elle choisit sur une liste conjointement établie par le Préfet et le Président du Conseil Général.* ».
- ↳ **la médiation conventionnelle** : l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du décret n°2015 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation prévoit un possible recours effectif et gratuit à cette procédure (Cf. Coordonnées du médiateur dans le Livret d'accueil usager).

Art. 11-2 – **Personne de confiance**

Conformément à l'article 27 de la loi d'adaptation de la société au vieillissement (dite loi ASV) n°2015-1776 du 28 décembre 2015 et au décret d'application n°2016-1395 du 18 octobre 2016, l'utilisateur a la possibilité de désigner une personne de confiance, lorsqu'il fait appel à **MainTenir**.

La personne de confiance est consultée au cas où l'utilisateur rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits (Cf. Livret d'accueil usager).

Article 12 – Participation des usagers

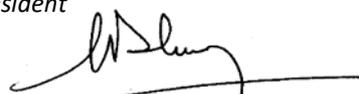
Les personnes aidées et leur famille peuvent participer à la vie de l'association, notamment au travers du **Comité des usagers** composé de :

- ✓ représentants des personnes aidées par l'association, de leur famille ou de leurs représentants légaux dans la limite de 10 personnes au plus et de 4 personnes au moins,
- ✓ représentants du personnel de l'association dans la limite de 2 personnes,
- ✓ représentants de l'association désignés par le Conseil d'administration dans la limite de 2 personnes.

Le comité des usagers peut être saisi par le Conseil d'administration de toute question relative à la nature et au fonctionnement de l'association. Il étudie le résultat des enquêtes de satisfaction des usagers et peut émettre des souhaits d'amélioration continue de la qualité des prestations et/ou des services.

Ce présent règlement de fonctionnement est certifié conforme. Il a été approuvé par délibération du Conseil d'Administration du 24/04/2023.

Le Président



Monsieur Emmanuel BLANC

