

# *Livret d'accueil*

## SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE



**Combrailles,  
Sioule & Morge**  
ENTRE INTERCOMMUNAL  
D'ACTION SOCIALE

**PUY-de-DOME**  
MON DÉPARTEMENT

**UNA**  
Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

**Charte nationale  
qualité**  
SERVICES À LA PERSONNE

## PRÉAMBULE

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) de la Communauté de communes *Combrailles, Sioule et Morge* est un établissement public administratif, qui a pour **vocation de développer et améliorer la politique d'action sociale** conduite sur les 29 communes du territoire.

Les problématiques du vieillissement, de **l'augmentation de la dépendance et de l'isolement** constituent un enjeu majeur de notre société.

Le CIAS est présidé par Monsieur Sébastien GUILLOT et supervisé par le Vice-président Monsieur Didier MANUBY.

L'objectif du CIAS consiste à améliorer la qualité de vie des bénéficiaires, en contribuant à leur maintien à domicile, en respectant leurs besoins et leurs attentes, en veillant à leur confort physique et moral et tout en préservant leurs droits et libertés.

Désireux d'améliorer continuellement la qualité de ses services, le CIAS est à l'écoute de ses bénéficiaires. Il **prend en compte leurs demandes et met en œuvre les moyens humains et matériels les plus adaptés** pour garantir des interventions individualisées et un accompagnement administratif de proximité.

Le CIAS adhère à la **charte nationale qualité des services à la personne**. Celle-ci nous engage à améliorer en continu la qualité de nos services auprès de nos bénéficiaires et partenaires.

Le service intervient en tant que prestataire. Il emploie et encadre les intervenants à domicile, veille à ce qu'ils respectent les règles professionnelles et déontologiques, assure leur formation continue et garantit la continuité du service (en cas d'absence pour maladie, congés, formation...).

Le service de maintien à domicile vous **apporte une réponse adaptée à vos besoins et vous propose différentes prestations** telles que l'aide à domicile, la livraison de repas à domicile mais également un relais pour la téléassistance et pour le dispositif Mobiplus du Conseil Départemental. Nous travaillons en coordination étroite avec d'autres services partenaires tels que :

- > le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) du SMADC,
- > l'équipe spécialisée Alzheimer (ESA) du SMADC, ...
- > la plateforme de soutien et de répit (PFAR)
- > le centre local d'information et de coordination de Riom-Limagne Combrailles (CLIC),
- > le réseau de service de maintien à domicile des Combrailles coordonné par le SMADC,
- > les cabinets infirmiers du territoire,
- > les services adhérents à l'UNA.

## SOMMAIRE

<b>Présentation du CIAS</b>	. 4	<b>Service de portage de repas à domicile</b>	. 24
L' équipe	. 6	Nos prestations	. 25
Le périmètre d'intervention	. 8	Modalités d'intervention	. 26
<b>SAD Service Autonomie à Domicile</b>	. 9	Tarifs	. 28
Nos prestations	. 10	Engagements	. 30
Déroulement de la prise en charge	. 12	<b>Relais Téléassistance</b>	. 32
Modalités d'intervention	. 13	Modalités d'intervention	. 33
Modalités financières	. 15	Modalités financières	. 33
Tarifs	. 16	<b>Relais Mobiplus</b>	. 34
Les valeurs du service	. 18	Prestations	. 35
Coordination et partenariat	. 23	Démarche	. 35
		<b>Annexe</b>	. 36
		<i>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</i>	

# PRÉSENTATION DU CIAS

## COMBRAILLES, SIOULE ET MORGE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les Communautés de communes des Côtes de Combrailles, Manzat Communauté et huit communes du Pays de Menat ont fusionné pour donner naissance à la Communauté de communes Combrailles, Sioule et Morge. Elle regroupe 29 communes et près de 19 000 habitants.

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) de Combrailles, Sioule et Morge met à disposition des personnes de plus de 60 ans, des personnes en situation de handicap ou momentanément dépendantes, une prestation adaptée à leurs besoins et leurs attentes, à leur état de santé et apporte également un soutien moral. Il intervient également pour

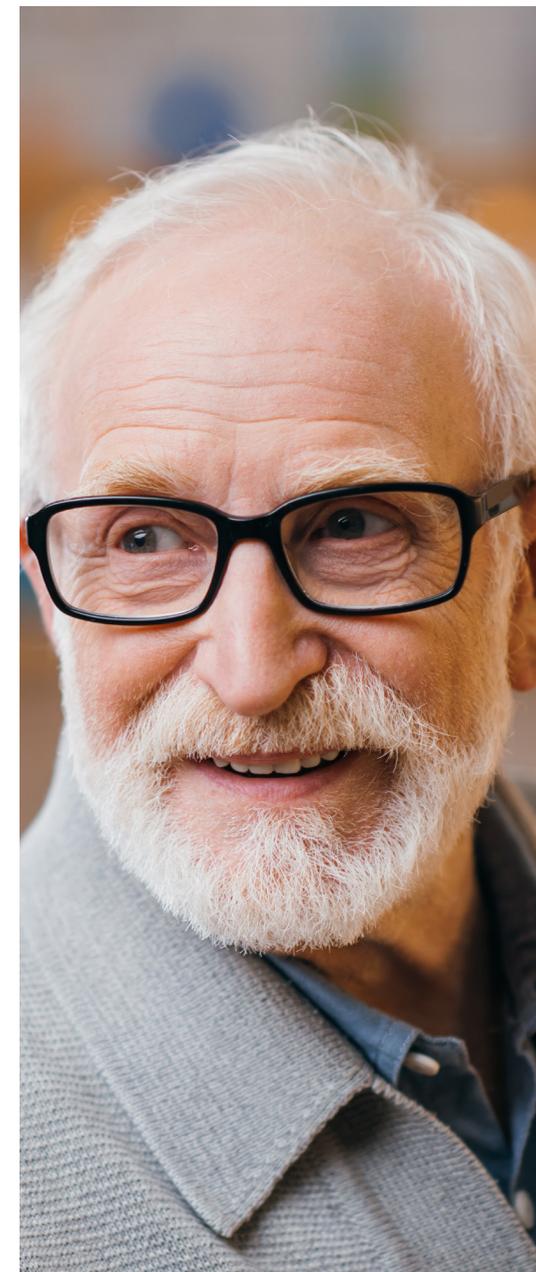
toute personne ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile (actifs et sorties de maternité...).

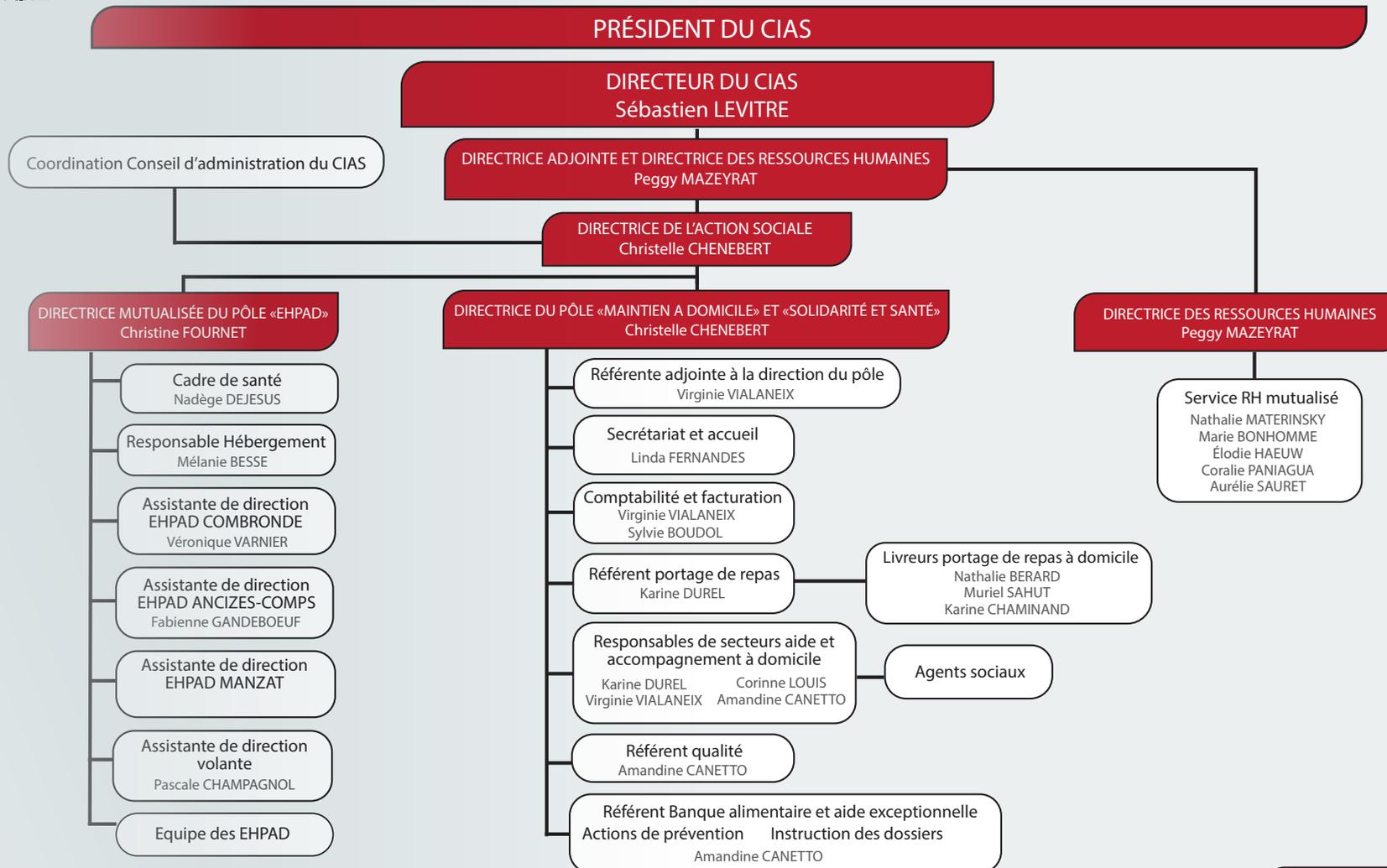
**Le CIAS est en charge de l'Action Sociale :**

- > Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)
- > Service de portage de repas à domicile
- > Relais Téléassistance
- > Relais Mobipus

### NOS OBJECTIFS

- > Permettre aux bénéficiaires d'améliorer leur quotidien au domicile (prise en compte des attentes et des besoins) ;
- > Être à l'écoute de tous ceux qui ont besoin d'aide et proposer des solutions rendant possible le maintien à domicile ;
- > Apporter à domicile une aide et un soutien moral aux personnes aidées, préserver et stimuler leur autonomie ;
- > Maintenir le lien social afin de lutter contre l'isolement ;
- > Participer à la prévention des risques domestiques et mettre en place des règles d'hygiène ;
- > Améliorer continuellement la qualité du service rendu ;

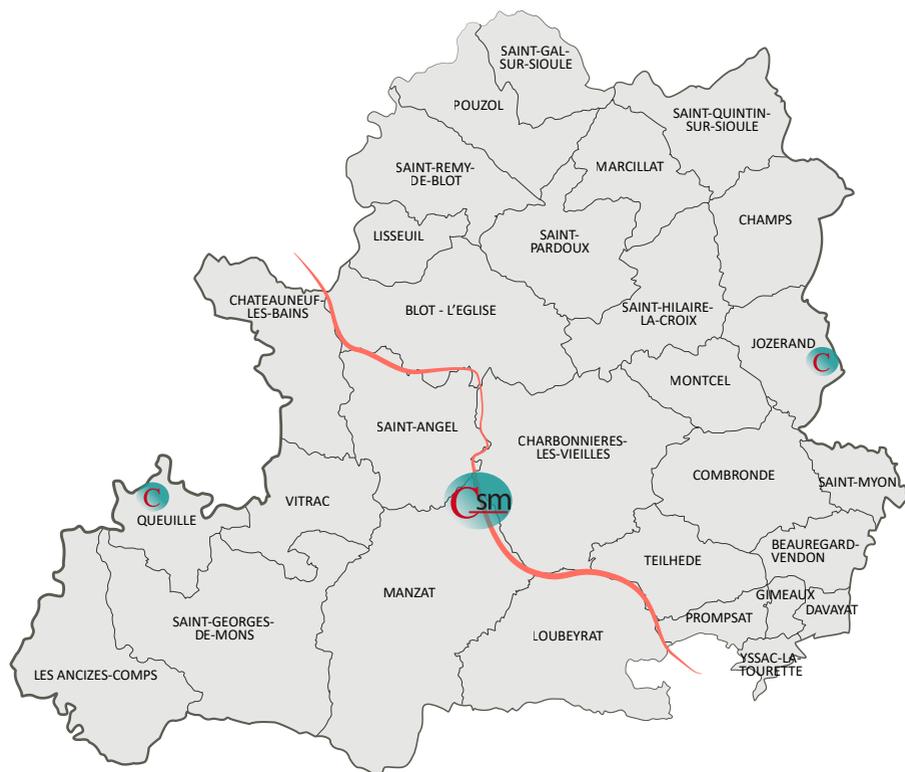




Novembre 2024

## LE PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

Le CIAS de la Communauté de communes Combrailles, Sioule et Morge intervient sur l'ensemble des 29 communes du territoire.



### Antenne des Ancizes-Comps

Maison Batisse  
Rue de la Chartreuse  
63770 Les Ancizes-Comps

### Antenne de Combronde

Château des Capponi  
6 Rue de l'Hôtel de Ville  
63460 Combronde

Pour toutes les demandes d'intervention sur le territoire, vous pouvez contacter le service :

04.73.97.19.67

Service Autonomie à Domicile : [sad@comcom-csm.fr](mailto:sad@comcom-csm.fr)

Service de Portage de Repas : [portage-repas@comcom-csm.fr](mailto:portage-repas@comcom-csm.fr)

## SAD - Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Le CIAS a pour objectif de favoriser le maintien à domicile des personnes dans les meilleures conditions possible grâce notamment, à une approche coordonnée avec l'ensemble des professionnels.

Votre prise en charge à domicile est assurée par une équipe d'intervenants expérimentés et qualifiés, recrutés selon des critères liés à la motivation, à la technicité et à la capacité d'adaptation.

Ce personnel bénéficie de formations régulières pour réactualiser ses connaissances et s'adapter aux spécificités de la profession, afin d'assurer une prestation de qualité.

Le service prestataire se charge de toute la mise en place de l'intervention au domicile du bénéficiaire : aide au montage du dossier administratif, évaluation des besoins et des attentes, remplacement en cas d'absence, réponse à toutes les interrogations, mise en place du portage de repas...

### CE SERVICE S'ADRESSE À :

- > Toute personne de plus de 60 ans,
- > Toute personne en situation de handicap ou en difficulté momentanée (sortie d'hospitalisation, de rééducation...)
- > Toute famille ayant besoin d'un appui dans leurs tâches quotidiennes (sortie de maternité...)
- > Toute personne ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile (actifs,...)

ACCOMPAGNEMENT ET AIDE  
AUX ACTIVITÉS COURANTES DE LA VIE QUOTIDIENNE

- > Entretien du cadre de vie ;
- > Entretien du linge ;
- > Aide ou accompagnement aux courses ;
- > Préparation du repas ;
- > Aide aux démarches administratives.

ACCOMPAGNEMENT ET AIDE  
AUX ACTES ESSENTIELS DE LA VIE QUOTIDIENNE

- > Aide à l'aménagement de l'espace de vie, à la mobilisation et à l'installation ;
- > Aide à l'habillage et au déshabillage ;
- > Aide à la toilette : à condition que cet acte relève d'un acte de la vie courante et non d'un acte de soins, de la seule compétence d'un personnel soignant. Le médecin décide des conditions de réalisation de l'aide à la toilette ;
- > Aide à la prise de repas ;
- > Aide à la prise de médicaments : sous réserve d'une préparation du pilulier par la famille, pharmacien, infirmière, ... ;
- > Aide aux fonctions d'élimination (changement de protection et petite toilette) ;
- > Aide au lever, aide au coucher.

ACCOMPAGNEMENT ET AIDE  
DANS LES ACTIVITÉS SOCIALES ET RELATIONNELLES

- > Stimulation et maintien relationnel ;
- > Accompagnement dans les activités de loisirs et de vie sociale : les agents peuvent sortir du territoire de la collectivité dans la limite du département et accord de la responsable de secteur ;
- > Compagnie, aide aux aidants, aide aux répit.

La présence du bénéficiaire au domicile est obligatoire, sauf pour les interventions de ménage sans accompagnement à la personne.

LES LIMITES D'INTERVENTIONS

L'aide à domicile n'est ni une femme de ménage ni une infirmière. Son intervention est encadrée par le plan d'aide accordé par l'organisme financeur, ainsi que par le règlement de fonctionnement du service et les règles d'hygiène et de sécurité. Il est donc interdit à nos agents de :

- > Réaliser des soins médicaux et paramédicaux ;
- > Préparer les médicaments ;
- > Avoir procuration sur votre compte et gérer votre argent ;
- > Nettoyer des pièces ou s'occuper du linge d'autres occupants dans le cadre de votre prise en charge ;
- > Couper vos ongles des pieds et des mains ;
- > Couper, fendre du bois, ramoner la cheminée ;
- > Accepter de l'argent ;
- > Faire des interventions sur les installations électriques ;
- > Déplacer le gros mobilier ;
- > Réaliser du gros nettoyage (ex : nettoyer votre cave, garage, grenier, lessiver vos murs et plafonds) ;
- > Travaux en hauteur (maximum trois marches) ;
- > Effectuer des travaux de jardinage.

### 1<sup>ER</sup> CONTACT

- > Réception de la demande
- > Mise en place d'un rendez-vous
- > Descriptif et montage du dossier de prise en charge

### 1<sup>ERE</sup> VISITE À DOMICILE

- > Renseigner conjointement la fiche d'évaluation, le projet d'intervention et le Projet Personnel Individualisé (PPI)
- > Présentation du service et de son fonctionnement
- > Remise du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement

### ETABLISSEMENT DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

- > Devis
- > Contrat de prestation

### RÉALISATION DES PRESTATIONS

- > Proposition du planning et des interventions
- > Intervention des intervenants à domicile

### FACTURATION

- > Facture et règlement de la prestation à chaque fin du mois suivant
- > Remise de l'attestation fiscale annuelle

### BILANS RÉGULIERS

- > 1<sup>er</sup> bilan téléphonique au bout d'un mois
- > Projet Personnel Individualisé annuel (PPI)
- > Une enquête de satisfaction par an

### SUSPENSION OU FIN DE PRESTATION

- > Demande de rupture de contrat de la part du bénéficiaire (*par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception ou remise en main propre*)

### CLÔTURE DE LA PRISE EN CHARGE

- > Non-respect du règlement
- > Hospitalisation
- > Décès
- > Après envoi de la dernière facture
- > Après la dernière attestation fiscale annuelle
- > Archivage du dossier

> Toute demande d'intervention peut se faire sur simple demande auprès du service administratif.

> Lors de la première rencontre, le responsable de secteur réalisera avec vous le projet d'intervention qui définit vos besoins précis permettant d'établir le planning et les missions d'intervention de l'intervenant à domicile.

Il prendra note de votre environnement, ainsi que de vos habitudes de vie et du matériel existant, afin de vous proposer des interventions au plus proche de vos attentes et besoins. Nous remettons gratuitement un devis personnalisé pour des prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ ou sur demande du bénéficiaire. Si celui-ci vous convient, il fera l'objet d'un contrat de prestation suite à l'acceptation du règlement. Si vos besoins évoluent en cours de prise en charge, nous adaptons les modalités d'intervention.

> Les horaires d'intervention sont compris entre 7h et 20h, du lundi au dimanche, jours fériés compris.

> Le planning est établi en fonction de vos souhaits mais également en fonction des disponibilités du service. Aucune modification du planning ne peut être faite sans l'accord du service d'aide à domicile.

> Pour le bon fonctionnement du service, il vous est demandé de mettre à disposition de votre aide à domicile le matériel adéquat dont elle a besoin pour l'exécution de ses tâches dans des conditions satisfaisantes.

> A chaque passage, les agents utilisent le système de télégestion pour pointer leurs interventions à votre domicile par le biais d'un smartphone fourni par le service. Un badge sera installé à votre domicile. Ce système nous permet d'établir votre facture selon la réalité des interventions.

> Un cahier de liaison vous sera remis afin de permettre une meilleure coordination entre les différents acteurs, intervenants au domicile, mais également avec la famille. Il vous permet de noter vos besoins.

> En cas d'absence de l'aide à domicile (congés annuels, maladie, formation...), le CIAS assure la continuité du service et vous propose automatiquement un remplacement. Vous en serez prévenu par avance et pourrez refuser la proposition.

> Le 1<sup>er</sup> mois de votre prise en charge vous allez être amené, par conversation téléphonique, à donner votre avis. La responsable de secteur reviendra à votre domicile au minimum une fois par an pour faire le point et réviser votre Projet Personnel Individualisé.

Nous vous proposons de participer et de répondre à notre enquête de satisfaction anonyme une fois par an. Ce document vous permettra de nous faire parvenir vos impressions sur le SAAD et permettra d'améliorer la qualité de nos services. Il ne doit pas être rempli avec l'aide de votre intervenant.

- > Toute annulation de prestation du fait du bénéficiaire, sans raison médicale, doit être signalée au minimum trois jours avant la date prévue. A défaut, la prestation vous sera facturée. La reprise de l'intervention se fait automatiquement dans les mêmes délais, d'un commun accord, sur simple appel téléphonique. En cas d'absence prolongée et prévue (entrée en structure d'hébergement planifié, congés...), le bénéficiaire doit en informer le prestataire au plus tard 15 jours avant son départ. Le contrat de prestation pourra être suspendu sans préavis et sans pénalités financières en cas d'hospitalisation, de départ en structure ou en cas de décès.
- > Vous pouvez dénoncer le contrat dans un délai de 14 jours suivant sa signature, grâce au coupon d'annulation prévu à cet effet. Vous pouvez à tout moment demander la résiliation de votre contrat. Pour cela, il faut nous envoyer une Lettre en Recommandé avec Accusé de Réception, moyennant un délai de préavis d'un mois pour les contrats de plus d'un mois et 48 heures pour les contrats de moins d'un mois (sauf cas grave apprécié par nos services).
- > En cas de dommage causé aux biens ou aux personnes chez les personnes aidées, le personnel est tenu d'en faire immédiatement la déclaration au service. Le bénéficiaire devra signaler le dommage au service, faire la déclaration à son propre assureur et garder les objets cassés. Une déclaration écrite ainsi qu'un devis sont nécessaires.
- > En cas de réclamation, le bénéficiaire peut faire parvenir un courrier au CIAS de

Combrailles, Sioule et Morge afin que nous puissions traiter celle-ci dans les meilleurs délais. La réclamation peut être adressée dans un premier lieu au responsable de secteur et/ou au responsable du pôle maintien à domicile. Dans le cas où ce premier recours amiable ne donne pas satisfaction, le bénéficiaire peut adresser un courrier au Directeur et/ou au Président du CIAS de Combrailles, Sioule et Morge.

- > Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Aussi, pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du service de maintien à domicile du CIAS, le bénéficiaire pourra recourir gratuitement à la médiation en contactant l'Association Nationale des Médiateurs (ANM-CONSO) : soit par courrier en écrivant au 2 rue Colmar 94300 VINCENNES, soit par téléphone au 01 46 81 20 95 ou par mail en remplissant le formulaire de demande en ligne sur le site [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).
- > Nous archivons votre dossier dès lors que nous avons adressé la dernière facture ainsi que l'attestation fiscale annuelle.

### DOSSIER D'AIDE AU FINANCEMENT DES PRESTATIONS

Sous certaines conditions, les heures d'aides à domicile peuvent être prises en charge en tout ou en partie par un organisme financeur. Il est possible de bénéficier d'une prise en charge par le Conseil Départemental (APA, PCH, aide sociale), par une caisse de retraite ou par une mutuelle en cas de sortie d'hospitalisation.

### VOUS AIDER À CONSTITUER LA DEMANDE DE PRISE EN CHARGE AU TITRE DE

- > L'Allocation Personnalisée de l'Autonomie (APA) : une aide mise en place par le Conseil Départemental pour les personnes âgées de 60 ans et plus et en perte d'autonomie, selon leur niveau de dépendance (GIR 1 à 4) et leurs revenus. Un plan d'aide vous sera proposé, indiquant le nombre d'heures attribuées et le taux horaire d'aide. Il convient d'envisager un délai de deux mois pour l'obtention d'une réponse à une demande d'aide.
- > Les caisses de retraite, sous condition de ressources, participent au financement d'heures d'aide à domicile pour des personnes à la retraite dont la situation motive une intervention en raison de leur âge, qui rencontrent des difficultés à accomplir certains actes quotidiens nécessaires à leur maintien au domicile (GIR 5 à 6). C'est la caisse de retraite qui définit le nombre mensuel d'heures adapté aux besoins et qui détermine le montant de la participation horaire.

### VOUS GUIDER DANS VOS DÉMARCHES

1/2

- > La Prestation Compensatrice du Handicap (PCH) du Conseil Départemental, est versée, sans condition de ressources, à toute personne âgée de 20 à 60 ans et ayant une difficulté absolue à la réalisation d'une activité essentielle de la vie quotidienne ou une difficulté grave pour au moins deux activités et résidant de façon stable et régulière en France.
- > L'Aide Sociale est accordée aux personnes à faibles revenus dont les ressources ne dépassent pas un plafond défini. Elle a pour but d'assurer le minimum vital et de promouvoir l'indépendance économique et personnelle des personnes dans le besoin. La demande d'Aide Sociale est faite auprès de la Mairie, de son C.C.A.S. (Centre Communal d'Action Sociale), auprès du CLIC ou de l'Assistante Sociale de secteur. Attention, notre service n'est pas habilité à l'aide sociale et ne pourra intervenir dans ce cadre-là. Nous pourrions vous guider vers un autre prestataire.

## VOUS GUIDER DANS VOS DÉMARCHES

2/2

- > Les personnes non retraitées, justifiant d'une sortie d'hôpital ou d'un traitement nécessitant une aide à domicile, peuvent contacter leur **Caisse d'assurance maladie complémentaire ou leur mutuelle**.
- > Certains autres financements potentiels sont possibles par la **Caisse des Allocations Familiales (CAF)**, d'autres **Assurances, CE avec des chèques CESU préfinancés...**

## LE CIAS INTERVIENT AUSSI À VOTRE DOMICILE, SANS PRISE EN CHARGE

- > Dans le cas où le **bénéficiaire souhaite que le service intervienne sans prise en charge** à son domicile, il lui suffit de faire une demande auprès du CIAS.
- > Si le **bénéficiaire est dans l'attente de l'accord de prise en charge** d'un organisme financeur (Conseil Départemental, caisses de retraites...) il est possible de faire appel à nos services. Il suffit d'en faire la demande auprès du CIAS et **dans ce cas le plein tarif décidé en conseil d'administration sera appliqué**.

**NB** En cas de rejet de prise en charge par un organisme, les barèmes sociaux du service sont proposés aux personnes de plus de 60 ans, aux personnes en situation de handicap et aux personnes momentanément dépendantes. Celui-ci est appliqué sous réserve de présentation de votre justificatif (dernier avis d'imposition) et selon l'avis du maire et/ ou l'avis des travailleurs sociaux concernant la tranche 0 dit tranche "très sociale".

## AIDE ET ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE TABLEAU DES TARIFS 2024

Service prestataire

Caisses de retraites (CNAV semaine)	26.30 €
Caisses de retraites (CNAV Dimanches et Jours Fériés)	29.50 €
APA Semaine Dimanches et Jours Fériés	25.00 €
Mutuelles / CPAM	26.30 €
DomiServe	29.40 €
MDPH (PCH, ACTP)	23.50 €
Libre	26.50 €
Libre Dimanches et Jours Fériés	28.80 €
Tarifs déplacement accompagnement social (cours, activités, ...)	0.45 €
DomiServe : Tarifs déplacements accompagnement social	0.96 €

**NB** Le coût horaire d'intervention varie selon vos ressources et votre situation.

- > Pour le règlement des interventions, le bénéficiaire reçoit une facture mensuelle au cours du mois suivant.

Elle correspond au montant de la participation horaire, multiplié par le nombre d'heures réalisées et éventuellement aux kilomètres parcourus pour les déplacements. Le règlement peut s'effectuer par prélèvement automatique sur votre compte bancaire, directement à la perception de Thiers par chèque bancaire ou postal, à l'ordre du Trésor Public, par CESU, ou espèces selon le plafond du trésor public. Le paiement en espèce n'ouvre pas droit aux avantages fiscaux.

L'intervenant à domicile utilise son véhicule personnel pour transporter les personnes aidées. En contrepartie, une participation aux frais kilométriques vous sera demandée à hauteur de 0.32cts/km.

- > Les usagers peuvent bénéficier d'avantages fiscaux sous formes de réduction fiscale ou de crédit d'impôt au vu des prestations effectuées, qui représentent 50% du montant des dépenses annuelles, dans la limite d'un plafond annuel fixé par la loi des finances.
- > Dans le cas d'une prise en charge par un organisme financeur, la participation financière restant à la charge du bénéficiaire varie d'une personne à l'autre, puisqu'elle se base sur le niveau de dépendance et non uniquement sur les revenus.

## BARÈMES SOCIAUX \*

TRANCHES	PERSONNE SEULE		COUPLE		TARIFS
	< ou =		< ou =		
0 **	< ou =	550.00 €	< ou =	900.00 €	14.10 €
1	550.01 €	815.00 €	900.01 €	1260.00 €	18.00 €
2	815.01 €	1015.00 €	1260.01 €	1870.00 €	19.20 €
3	1015.01 €	1215.00 €	1870.01 €	2490.00 €	21.50 €
4	1215.01 €	1615.00 €	2490.01 €	3110.00 €	25.00 €
5	> ou =	1615.01 €	< ou =	3110.01 €	26.50 €

\* Revenu fiscal de référence année n-1 pour les personnes de plus de 60 ans et si pas de prise en charge par les organismes financeurs.

\*\* Sous conditions (avis du maire et/ou travailleurs sociaux).

**Sans prise en charge** : Le taux horaire est fixé par le Conseil d'Administration du CIAS. Il est

révisable annuellement, sous respect des conditions de l'arrêté fixant chaque année le taux d'augmentation maximale des prestations d'aide à domicile pour les services autorisés et non tarifés. Toute modification sera portée à la connaissance du bénéficiaire par courrier. Si le bénéficiaire refuse le nouveau tarif, il devra manifester son refus par courrier.

JUSQU'À -50%  
DE CRÉDIT D'IMPÔT  
SUR LE MONTANT DES  
PRESTATIONS

LA RELATION TRIANGULAIRE

SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT  
À DOMICILE (SAAD) - CIAS

BÉNÉFICIAIRE INTERVENANT

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- > Une fonction de protection du bénéficiaire, par l'équipe administrative du CIAS face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes via le contrat de prestation,
- > Une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant :
  - à distinguer une relation professionnelle d'une relation interprofessionnelle ;
  - à maintenir une juste distance professionnelle ;
  - à éviter une relation excessivement centrée sur la technicité.

L'équipe administrative veille à la bonne réalisation des prestations dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

NOTRE ÉTHIQUE  
ET NOS RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

Le CIAS intervient dans le respect des **droits fondamentaux** de la personne, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture et son choix de vie.

Conformément à la charte nationale publiée par arrêté du 8 septembre 2003, nous nous engageons à garantir les droits et libertés du bénéficiaire et notamment :

- > Le principe de non-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 ;
- > Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté à ses besoins, dans la continuité des interventions ;
- > Le droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur ses droits, sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont il bénéficie ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du service ;
- > Le principe du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes ;
- > Le droit à la renonciation par écrit aux prestations dont il bénéficie ou

à en demander le changement dans le respect des décisions de prise en charge et des procédures de révision existantes ;

- > Le droit au respect des liens familiaux ;
- > Le droit à la protection et au respect de la confidentialité des informations le concernant dans le cadre des lois existantes ;
- > Le droit à l'autonomie ;
- > Le principe de prévention et de soutien ;
- > Le droit à l'exercice des droits civiques et des libertés individuelles ;
- > Le droit à la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions ;
- > Droit à la dignité : Il est demandé à chaque bénéficiaire, agents un comportement respectueux et civil à l'égard des autres. Le CIAS s'engage à fournir des conditions de prise en charge conformes aux normes de l'autorisation du Conseil Départemental. Par respect pour soi-même et envers l'ensemble des personnes présentes sur le lieu, il est demandé à chacun de veiller à son comportement et de porter une tenue vestimentaire décente ;

- > **Droit au respect de la vie privée et droit à l'intimité** : Le bénéficiaire s'engage à laisser pénétrer dans son domicile le représentant du CIAS, responsable du pôle maintien à domicile ou responsable de secteur en cas de visites de suivi de prise en charge, ou pour toute autre demande exceptionnelle de la part du bénéficiaire ou de l'intervenant à domicile. Dans tous les cas, une visite ne peut être effectuée au domicile du bénéficiaire sans qu'il en soit informé au préalable.

- > **Droit à la sécurité et à la sûreté des personnes** : Le bénéficiaire se doit d'assurer la sécurité des intervenants à domicile dans le cadre de leur intervention. A ce titre, en cas d'utilisation de matériel dangereux ou d'équipement défectueux, l'intervenant à domicile peut refuser d'effectuer l'acte. Lors de l'arrivée de l'intervenant à domicile, les animaux doivent être tenus à l'écart de la maison, attachés, ou tenus en laisse afin de garantir leur sécurité.

Le service attache une grande importance à la prévention de la maltraitance. **Le 3977, offre une écoute téléphonique spécialisée** à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur une situation de maltraitance ou de risque de maltraitance.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits ou, si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.



### NOTRE ÉTHIQUE ET NOS RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

Le service prend plusieurs engagements pour garantir l'application effective de la charte des droits fondamentaux :

- > Mettre à disposition un personnel dont les compétences sont en adéquation avec les tâches à réaliser et à assurer la formation continue ;
- > Respecter le planning des interventions et assurer les remplacements ;
- > Etablir une facturation mensuelle des heures réellement effectuées sur la base des données liées à la télégestion ;
- > Assurer la qualité de prestation ;
- > Réaliser un dossier individuel avec la participation du bénéficiaire pour définir les objectifs et la nature de la prise en charge afin de répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes ;
- > Réaliser la coordination entre les différents intervenants du service, notamment grâce au cahier de liaison, réunions de coordinations... ;
- > L'ensemble du personnel du service reste disponible pour toutes demandes particulières.

*Cf. Annexe 1*

*Charte des droits et libertés de la personne accueillie (page 36).*

Les intervenants à domicile respecteront le planning qui a été élaboré mensuellement en fonction des contraintes du service. Ils doivent respecter les règles déontologiques (confère règlement de fonctionnement).

Il est formellement interdit de :

- > Porter atteinte à la liberté de penser et d'opinion de la personne aidée ;
- > Faire du prosélytisme religieux ;
- > Diffuser des documents à caractère politique, religieux ou syndical ;
- > Boire de l'alcool au cours de l'intervention ;
- > Fumer au domicile ;
- > Être accompagné de membre de votre famille ou personne extérieure au service sur le lieu de travail ;
- > Utiliser le téléphone ou tout objet du bénéficiaire à des fins personnelles ;
- > Recevoir ou donner d'appel téléphonique personnel pendant les heures de travail ;
- > Faire domicilier ses correspondances chez les bénéficiaires ;
- > Réaliser des prestations hors champs de ses compétences ;
- > Porter une tenue inadaptée ;

- > Communiquer son numéro de téléphone, son adresse personnelle au bénéficiaire ou à sa famille ;
- > Faire de la concurrence déloyale, dénigrer le service et ses collègues ;
- > Tutoyer le bénéficiaire (sauf demande particulière par écrit), ce dernier doit être appelé par son nom de famille.
- > L'obligation de discrétion professionnelle s'accompagne du respect du secret professionnel par les agents. L'intervenant à domicile est, en outre, tenu au secret professionnel pour tous faits, informations et documents dont il a connaissance dans l'exercice de sa fonction. Le secret professionnel est destiné à protéger les personnes aidées, sa violation expose autant à des poursuites pénales qu'à des sanctions disciplinaires. Seuls le responsable du Pôle et les responsables de secteur devront être tenus au courant des informations confidentielles recueillies pendant le travail et dans la mesure où la connaissance de ces informations est nécessaire pour permettre une prise en charge adaptée et un bon fonctionnement du service. Il doit également faire remonter toute information nécessaire à l'accompagnement de la personne ;
- > Le personnel d'intervention doit notamment avoir à disposition des gants et des blouses fournis par le service et si nécessaire, les gants sont fournis par le bénéficiaire.

IL EST FORMELLEMENT INTERDIT DE

- > Recevoir de la part du bénéficiaire des pourboires ou des dons de toute nature, une procuration pour un retrait d'argent ou utiliser la carte bancaire du bénéficiaire ;
- > Donner le code de la carte bancaire ;
- > Accepter de garder en dépôt de l'argent, des valeurs, des livrets de caisse d'épargne, des bijoux, ... ;
- > Accepter de retirer de l'argent liquide sans la personne aidée ;
- > Emprunter de l'argent aux bénéficiaires ;
- > Apporter sa participation aux jeux de hasard.

ASSURER LE BON DÉROULEMENT  
DES INTERVENTIONS

Pour assurer le bon déroulement des interventions, le bénéficiaire et/ou sa famille doit :

- > Laisser le cahier de liaison disponible à tous les intervenants ;
- > Accepter d'avoir un badge permettant le pointage et le rendre accessible à l'intervenant ;
- > Respecter la dignité, la vie privée et la disponibilité du personnel d'intervention ;
- > S'abstenir de toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel. Un tel agissement conduit à une suspension du contrat voire à des poursuites pénales ;
- > Eviter de fumer pendant l'intervention ;
- > Autoriser le service à contacter l'aide à domicile par téléphone pendant son temps d'intervention. Ces interruptions seront aussi brèves que possibles ;
- > Sauf dérogation, les animaux doivent être enfermés durant l'intervention de l'aide à domicile. Leur vaccination est obligatoire. En cas de morsure, la responsabilité du bénéficiaire est engagée et il doit faire suivre à son animal un protocole vétérinaire.



Le projet de loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV) du 28 décembre 2015 vise à développer et améliorer l'accès du grand public à des actions individuelles et collectives de prévention. Dans le cadre d'une stratégie coordonnée entre les différents acteurs locaux compétents, la loi vise à assurer une meilleure couverture des besoins sur les territoires.

Pour garantir la continuité et la cohérence de notre service, le CIAS de Combrailles, Sioule et Morge travaille avec les différents partenaires de l'aide à domicile :

- > Le Conseil Départemental du Puy de Dôme (CD) ;
- > Les Caisses de retraite ;
- > Les Mutuelles ;
- > Les organismes de tutelle ;
- > Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du SMADC ;
- > Le Centre Local d'Information et de Coordination de Riom Limagne Combrailles (CLIC) ;
- > Les professionnels médicaux et socio-médicaux du territoire ;
- > Les Centres Communaux d'Action Sociales (CCAS) ;
- > L'Equipe Spécialisée Alzheimer du SMADC (L'ESA) ;
- > Le réseau de Service de Maintien à Domicile des Combrailles coordonné par le SMADC ;
- > L' Union Nationale de l'Aide et des Soins des services aux domiciles (L'UNA).

Extrait de la loi relative  
à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015

« L'article 3 institue une conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.

L'article L.233 1 qu'il propose de créer dans le code de l'action sociale et des familles définit les missions et les types d'actions entrant dans le champ de cette conférence, en complément des aides légales ou réglementaires.

Il précise que la conférence établit un programme coordonné des financements des actions individuelles et collectives de prévention pour répondre aux besoins des personnes âgées de soixante ans et plus résidant sur le territoire départemental, à partir du recensement des besoins sur la base notamment du schéma départemental relatif aux personnes en perte d'autonomie et du projet régional de santé. »

# Service de portage de repas à domicile

Lorsque la préparation quotidienne des repas devient difficile, un service de portage de repas équilibré est proposé.

Organisé en liaison froide, il répond aujourd'hui à la demande de plus de 150 personnes réparties sur le territoire intercommunal.

La livraison est assurée du lundi au vendredi.

Les repas des week-ends sont livrés le vendredi, ceux des jours fériés sont distribués la veille ou exceptionnellement le samedi.

## CE SERVICE EST OUVERT

- > Aux personnes âgées de plus de 60 ans et aux personnes en perte d'autonomie passagère
- > Toute personne en situation de handicap ou en difficulté momentanée (sortie d'hospitalisation, de rééducation...)
- > Les personnes de moins de 60 ans en activité peuvent exceptionnellement bénéficier du service (enfant ou conjoint du bénéficiaire...).

Nous définissons ensemble vos besoins en respectant votre régime alimentaire (pauvre en sucre, pauvre en sel), le nombre de repas à livrer et nous vous indiquons l'horaire de passage.

Le menu vous est proposé pour un mois. Nous vous faisons parvenir à l'avance la liste des menus du mois suivant. Les cartes menus sont à retourner directement au service ou par l'intermédiaire de la livreuse.

Le service vous laisse la possibilité de choisir entre deux suggestions pour chacun des plats qui composent votre repas.

Le potage peut être remplacé par une entrée supplémentaire du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre. Selon vos envies, il peut être gardé pour le repas du soir. Si vous rencontrez des difficultés pour choisir vos repas, nous vous proposons de prendre automatiquement le Menu du jour.

Pour votre sécurité, le repas est conditionné dans des barquettes alimentaires jetables. Elles peuvent être conservées quelques jours au réfrigérateur (en respectant bien la date limite de consommation figurant sur la barquette).

Une étiquette sur la barquette mentionne les informations suivantes : température de conservation, nom du plat, date du menu, date de fabrication, date limite de consommation, régimes suivis.

## NOS PRESTATIONS

Le plateau repas comprend :

- > Un potage ;
- > Une entrée ;
- > Légumes / féculents ;
- > Viande ou poisson ;
- > Fromage ou produit laitier ;
- > Dessert ;
- > Pain.



Vous pouvez réchauffer vos barquettes :

- > Au four micro-ondes en ayant préalablement percé l'opercule de plusieurs petits trous ;
- > Au four traditionnel (gaz et électrique) en transvasant le contenu dans un autre contenant adapté au four ;
- > Dans une casserole ou une poêle (plaque électrique ou gaz) en ayant préalablement sorti le contenu de la barquette.

LORS DE L'INSCRIPTION AUPRÈS DU CIAS

- > Le service **remplit une fiche de renseignements**, mentionnant les informations personnelles du bénéficiaire et précisant, le cas échéant, le régime alimentaire demandé ;
- > Le bénéficiaire doit faire parvenir au CIAS son **dernier avis d'imposition** ;
- > Le bénéficiaire doit **fournir un certificat médical** précisant la nature du régime ou une **attestation signée par l'utilisateur** mentionnant « aucun régime alimentaire » ;
- > Prendre connaissance et accepter le **règlement de fonctionnement** ;
- > Nous remettons gratuitement **un devis personnalisé** pour des prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 euros ou sur demande du bénéficiaire ;



- > Sauf en cas d'urgence (sortie d'hôpital), une fois l'inscription effective, la mise en place est rapide, **un délai minimal de 4 jours est nécessaire pour pouvoir bénéficier du service**.
- > **La livraison des repas est effectuée par les agents du CIAS**. Elle est assurée du lundi au vendredi entre 6h15 et 12h30. En fonction d'événements indépendants de la volonté du service (aléas climatique et/ou matériels...) des fluctuations dans l'horaire habituel de livraison pourront néanmoins intervenir.

- > Le service demande au bénéficiaire d' **être présent à son domicile ou de proposer une solution adaptée** pour déposer le repas (local, glacière, boîte à clé pour accéder au domicile...) et d'en informer le service.
- > **Les bénéficiaires commandent leurs repas pour un mois** (cartes-menu). Un menu du jour est proposé avec l'alternative d'un autre choix pour chaque plat. L'utilisateur a la possibilité de ne pas remplir les cartes-menu et de choisir automatiquement le menu du jour. **Les cartes-menu sont à**

**retourner** directement au service ou par l'intermédiaire de la livreuse.

- > Le bénéficiaire peut choisir son rythme de livraison selon ses besoins et ses envies (du lundi au vendredi, du lundi au dimanche, un jour sur deux...). Attention, le rythme de livraison doit rester constant (pas de changement régulier).
- > En cas de présence d'animaux, le bénéficiaire doit enfermer l'animal dans une pièce le temps de la livraison du repas si cela s'avère nécessaire.

- > **En raison des normes sanitaires en vigueur**, nous vous informons que les repas livrés à domicile doivent être impérativement consommés conformément aux dates notées sur les barquettes. Dans l'attente d'être consommé, le repas doit être placé au réfrigérateur.
- > La caisse, servant à contenir le repas, est reprise le jour même par le livreur.
- > **Tout changement** (coordonnées, régime alimentaire...) **devra être immédiatement signalé** au CIAS et ce afin de pouvoir ajuster le plus rapidement possible le service à vos besoins.
- > **Toute annulation de portage de repas** du fait du bénéficiaire, sans raison médicale doit être **signalée au minimum trois jours avant** la date prévue. A défaut, les repas qui auraient dû être livrés vous seront facturés le tarif en vigueur sans prise en charge.

**En cas d'absence prolongée et prévue** (entrée en structure d'hébergement planifié, congés...), le bénéficiaire doit en informer le prestataire **au plus tard 15 jours avant** son départ. **Le contrat de portage de repas pourra être suspendu** sans préavis et sans pénalités financières en cas d'hospitalisation, de départ en structure ou en cas de décès.

- > **Pour une interruption du contrat**, un délai de **préavis d'un mois** est nécessaire à compter de la réception du courrier de de résiliation du contrat.

- > Le tarif des repas est fixé par le Conseil d'Administration du CIAS et révisable annuellement. Toute modification sera portée à la connaissance du bénéficiaire par courrier. Si le bénéficiaire refuse le nouveau tarif, il devra manifester son refus par courrier.
- > Le tarif des repas dépend des barèmes sociaux fixés par le Conseil d'Administration du CIAS en fonction du revenu fiscal de référence n-1 pour les personnes de plus de 60 ans, personnes en situation de handicap et personnes de moins de 60 ans (sortie d'hospitalisation, rééducation, longue maladie...) et selon l'avis du maire et/ou des travailleurs sociaux de votre commune concernant la tranche 0. Les barèmes sociaux (ci-joints) sont mis en place sous réserve de présentation de votre justificatif (dernier avis d'imposition). Celui-ci vous sera demandé une fois par an, en cas de refus ou de non-retour de votre part le plein tarif vous sera imposé.
- > Les personnes de moins de 60 ans en activité peuvent bénéficier du service au plein tarif (tranche 5).
- > Une facture, correspondant au nombre de repas réellement livrés, est envoyée mensuellement au bénéficiaire, au tuteur ou à la famille.
- > Le bénéficiaire s'engage à régler la participation due pour chaque repas, dès réception de la facture, auprès de la trésorerie de Thiers : Avenue Bon Repos 63 300 Thiers.

- > La trésorerie accepte différentes modalités de paiement : par prélèvement automatique (remplir une demande de prélèvement auprès du CIAS), par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC, par CESU (prépayé) ou en espèce selon les plafonds de la trésorerie.
- > Le paiement en espèce n'ouvre pas droit aux avantages fiscaux. La déduction fiscale de 50% ou le crédit d'impôt s'applique uniquement sur la livraison et non sur la fabrication du repas.
- > De plus, une attestation fiscale annuelle (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) des sommes payées vous sera adressée, ceci permettant de bénéficier d'un avantage fiscal prévue à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.
- > A défaut de paiement, la structure se réserve le droit de suspendre le présent contrat. Toute contestation concernant la facturation doit être adressée au service de maintien à domicile du CIAS.



JUSQU'À -50%  
DE CRÉDIT D'IMPÔT  
SUR LA LIVRAISON

SERVICE DE PORTAGE DE REPAS : TARIFS 2024

PLEIN TARIF : 13.00 €

BARÈMES SOCIAUX \*

TRANCHES	PERSONNE SEULE		COUPLE		TARIFS
0 **	< ou =	550.00 €	< ou =	900.00 €	6.90 €
1		550.01 € - 815.00 €		900.01 € - 1260.00 €	8.20 €
2		815.01 € - 1015.00 €		1260.01 € - 1870.00 €	9.40 €
3		1015.01 € - 1215.00 €		1870.01 € - 2490.00 €	10.60 €
4		1215.01 € - 1615.00 €		2490.01 € - 3110.00 €	11.80 €
5	> ou =	1615.01 €	< ou =	3110.01 €	13.00 €

## La mission du livreur

### LE PRESTATAIRE S'ENGAGE À

- > Répondre au mieux aux attentes et besoins du bénéficiaire ;
- > Garantir la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire dans le cadre de la constitution de son dossier et des livraisons à domicile ;
- > Fournir la prestation convenue sans interruption et notamment en assurant le remplacement des livreurs ;
- > Fournir au bénéficiaire une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur ;
- > Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations afin de trouver une solution satisfaisante ;
- > Remettre les éléments relatifs aux droits des usagers et notamment le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et un devis gratuit pour des prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ ou sur demande du bénéficiaire ;
- > Communiquer les informations concernant le médiateur de la consommation en cas de besoin ;
- > Refuser toute délégation de pouvoir de l'usager sur ses avoirs, biens ou droits et s'abstenir de recevoir toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs ;
- > S'abstenir de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical ;
- > Rechercher la meilleure adéquation possible entre les besoins, les attentes des bénéficiaires et les conditions de livraison du service.

Il exerce une profession sociale. Il est compétent pour assurer le portage des repas à domicile et participe aussi par des contacts réguliers avec le bénéficiaire, à favoriser une qualité de vie au domicile. Il informe le service des anomalies qu'il pourrait constater: repas non consommé, périmé... Le service peut alors alerter la personne concernée, le référent, la famille ou le tuteur.

## Concernant le CIAS

Le CIAS s'engage à assurer la confidentialité des informations concernant le bénéficiaire. L'ensemble du personnel est soumis à un devoir de réserve, à une obligation de discrétion et, est tenu au secret professionnel.

Cependant, au sein du service de maintien à domicile, chaque professionnel peut échanger avec un ou plusieurs de ses collaborateurs, des informations relatives à un même bénéficiaire. A condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des prestations, à la prévention ou à son suivi médico-social et social. Le service peut être amené à échanger avec des professionnels extérieurs au service tels que l'assistante sociale, le médecin traitant etc...

Pour cela, le bénéficiaire doit signer une autorisation de communication externe (cf. : contrat de prestation).

Dans le cadre ou le bénéficiaire rentre dans les conditions de mise en place des barèmes sociaux sous conditions de ressources et avis du maire de votre commune et/ou travailleurs sociaux pour la tranche 0, nous vous demandons une autorisation de communication externe avec le maire.

### LE BÉNÉFICIAIRE S'ENGAGE À

- > Remplir et fournir à la structure les informations nécessaires relatives à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des repas. Il atteste l'exactitude des informations fournies. Toute information erronée dégage le prestataire de sa responsabilité ;
  - > Fournir un certificat médical précisant la nature du régime ou une attestation signée de votre main mentionnant « aucun régime alimentaire » ;
  - > Signaler au service administratif tout changement de situation ;
  - > Faciliter l'exécution du présent contrat notamment :
    - En respectant les conditions essentielles à la bonne exécution de celui-ci, notamment les règles d'hygiène, de sécurité et de respect des livreurs ;
    - En garantissant l'accès à son domicile, si besoin, par un dispositif adapté ; en cas de présence d'un chien, le bénéficiaire doit enfermer l'animal dans une pièce le temps de la livraison si cela s'avère nécessaire ;
  - > Respecter les jours programmés ;
  - > Ne donner aux livreurs aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, aucun bijoux de valeurs. La structure ne pourrait en aucun cas être tenue responsable si le bénéficiaire contrevenait à cette obligation ;
  - > Répondre à l'enquête de satisfaction annuelle ;
  - > Régler le montant des factures correspondant aux repas livrés ;
  - > Contacter le responsable de secteur ou référent portage de repas pour toute réclamation ou demande d'information complémentaire ;
  - > Prévenir le service de tout dysfonctionnement. En cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la livraison, le bénéficiaire devra en informer le service afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties ;
  - > Régler dans les délais la facture mensuelle ;
  - > Fournir chaque année la copie du dernier avis d'imposition. En cas de refus, la tarification maximale sera automatiquement appliquée.
- Afin de respecter l'éthique de l'emploi, le bénéficiaire ne doit pas :
- > Confier au livreur de l'argent, des valeurs ou objets quelconque en dépôt ;
  - > Lui verser de rémunération, de gratification ou de cadeau en nature ;
  - > Lui donner de procuration ou lui demander d'effectuer toutes opérations bancaires ;
  - > La désigner légataire ou un membre de sa famille.
- Dans le cadre de notre démarche qualité, nous vous sollicitons une fois par an pour répondre à notre enquête de satisfaction.

# Relais Téléassistance

## CE SERVICE EST OUVERT AUX

- > Personnes âgées isolées de plus de 65 ans (ou 60 ans pour les personnes reconnues inaptes au travail) ;
- > Personnes reconnues en situation de handicap à plus de 80%.

Lorsque vous vivez seul(e) à domicile, en cas d'urgence médicale, vous pouvez entrer en contact avec les sapeurs-pompiers 24h/24 et 7j/7, grâce à un transmetteur (médaillon, bracelet).

Au travers de ce dispositif, le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme apporte une solution concrète et efficace à toutes personnes âgées souhaitant continuer à vivre chez elle en autonomie.

Ce système d'assistance à distance rassure les familles, qui savent qu'au moindre problème leur proche peut entrer en contact avec un sapeur-pompier.

## 24H/24H - 7J/7

### Une écoute attentive en direct avec le CODIS-SAMU

#### LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

- > Les **matériels nécessaires** : une prise électrique et une prise téléphonique suffisent pour l'installation ;
- > Le **dossier d'abonnement** doit être rempli. Le CIAS peut vous délivrer le dossier et vous aider à le compléter. La validation de la demande est d'abord effectuée par le maire ou le président du CCAS avant d'être instruit par le Conseil Départemental ;
- > L'**installation du boîtier transmetteur** est effectuée par les sapeurs-pompiers, dans les 8 jours après réception de votre dossier ;
- > En cas de chute, de malaise, d'urgence médicale, il suffit de **déclencher l'appel à l'aide d'une simple pression** sur le transmetteur pour entrer en liaison avec des professionnels de l'intervention d'urgence proche de chez vous et obtenir immédiatement une réponse appropriée ;
- > Si vous ne pouvez pas parler, des secours seront automatiquement envoyés à votre domicile ;
- > La sécurité du **dispositif repose sur une vérification automatique** du transmetteur tous les cinq jours. De plus, **un sapeur-pompier vous rendra visite une fois par mois.**

#### LES MODALITÉS FINANCIÈRES

La participation financière peut être prise en compte dans le cadre de l'APA (Allocation Personnalisée de L'Autonomie), ou au titre de l'Aide Sociale.

Le financement du service est assuré par le Conseil Départemental, le CIAS de Combrailles, Sioule et Morge et le bénéficiaire. La participation du bénéficiaire est calculée en fonction de ses ressources.

- > L'installation du dispositif est gratuite.
- > La redevance mensuelle est calculée en fonction de vos revenus.

Le dossier et les tarifs sont disponibles sur simple demande, et à retirer auprès de votre CIAS.

# Relais MobiPlus

POUR LES PERSONNES RÉSIDANT  
HORS DE L'AGGLOMÉRATION  
CLERMONTOISE  
(SECTEUR DESSERVI PAR LE RÉSEAU T2C)

- > Retraités de plus de 75 ans (ne disposant pas d'un véhicule personnel, ne pouvant être régulièrement transportés par un proche et ne résidant pas en EHPAD) ;
- > Personnes bénéficiaires du RSA ;
- > Personnes âgées de moins de 26 ans accompagnées par une mission locale.

Atout essentiel pour l'autonomie des personnes âgées et des demandeurs d'emploi, la mobilité contribue à lutter efficacement contre l'isolement et l'exclusion des personnes les plus fragiles.

Chaque bénéficiaire recevra le " chéquier mobilité " contenant 20 chèques d'une valeur unitaire de 3 euros, dans la limite de 2 chèquiers par an.

## PRESTATIONS

Expérimenté depuis 2005 par le Conseil départemental du Puy-de-Dôme, le système de transport Mobiplus tente d'apporter une réponse simple et solidaire à vos besoins essentiels de déplacements :

### Personnes âgées

Aller au marché, chez le médecin, chez le coiffeur, faire des courses, rendre visite à des amis...

### Personnes bénéficiaires du RSA et de moins de 26 ans

Rechercher un emploi, se rendre à un entretien d'embauche, un stage, une formation...

## Utilisation des chèques mobilité

- > Taxi partenaire de l'opération ;
- > Location de deux roues partenaire de l'opération ;
- > Réaliser des réparations de votre véhicule auprès du garage Détours et Actyposes ;
- > Transport collectif du réseau Transdôme (à condition de ne pas être titulaire de la carte gratuite).

## DÉMARCHE

### Demande de chéquier

Un imprimé de demande de chéquier est disponible :

- > Au sein du CIAS Combronde, Sioule et Morge ou dans le centre d'Action Sociale de votre secteur ;
- > En mairie ;
- > Dans les Centres Locaux d'Information et de Coordination Gérontologiques (C.L.I.C.).

### Après avoir rempli le formulaire...

Le dossier est à retourner auprès du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme, à l'adresse suivante :

Conseil Départemental du Puy-de-Dôme  
Dispositif MobiPlus  
24 Rue Saint-Esprit  
63 033 CLERMONT-FERRAND cedex

### Examen de la demande

L'examen de votre demande sera effectué par les services du Conseil départemental. Si un avis favorable vous est donné, vous recevrez le chéquier à votre domicile accompagné de la liste des taxis et transporteurs routiers partenaires.

## Contact

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SOLIDARITÉ  
ET DE L'ACTION SOCIALE

04 73 42 49 50

DIRECTION GÉNÉRALE DES ROUTES,  
DE LA MOBILITÉ ET DU PATRIMOINE

04 73 42 35 71

[mobiplus@puy-de-dome.fr](mailto:mobiplus@puy-de-dome.fr)

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles (J.O du 9 octobre 2003)

## ARTICLE 1ER : 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 ou à 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.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### 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.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### 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 personnes 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.

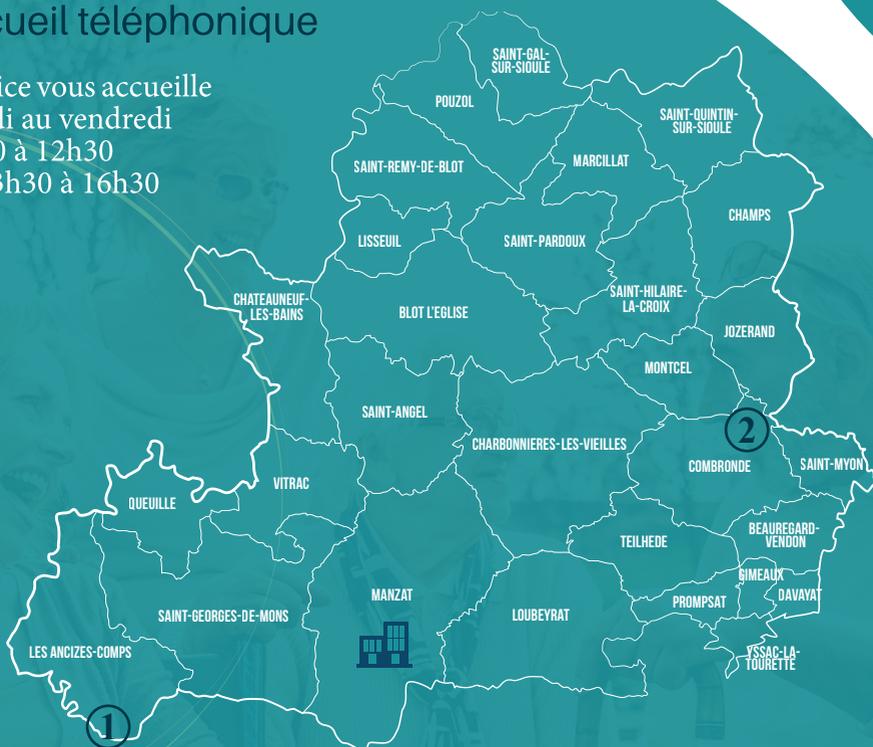
### ARTICLE 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors 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.

# Horaires d'ouverture et d'accueil téléphonique



Le service vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30



Nos agents se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire.



1 Antenne des Ancizes-Comps

Maison Bâtisse  
Rue de la Chartreuse  
63770 Les Ancizes-Comps

04 73 86 74 91  
sad@comcom-csm.fr



Antenne de Combronde 2

Château des Capponi  
6 Rue de l'Hôtel de Ville  
63460 Combronde

04 73 97 19 67  
sad@comcom-csm.fr



## Siège social

Combrailles, Sioule et Morge  
21-23 Rue Victor Mazuel - 63410 Manzat  
secretariat-general@comcom-csm.fr  
04 73 86 99 19

Astreintes téléphoniques sur répondeur au numéro habituel

- du lundi au vendredi de 8h à 8h30 et de 16h30 à 20h
- les week-end et jours fériés de 8h à 20h