



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)

Le règlement de fonctionnement ([art. L311-7 CASF](#)) du SAD de SOINS ASSISTANCE est une mise en forme des droits et obligations propres à l'association, au service, à l'intervenant à domicile (salarié) et à la personne accompagnée.

Le présent document est rédigé conformément aux dispositions légales et réglementaires. Il fait l'objet d'une consultation de la Commission Des Usagers (CDU), transversale à tous les services de l'association.

Il est régulièrement révisé dans un délai maximum de 5 ans. Il fait l'objet d'un affichage au siège de l'association, et d'une distribution à l'ensemble des personnes accompagnées et des salariés.

Article 1 : DROITS ET OBLIGATIONS COMMUNES

1. Les droits des personnes accompagnées

Dans le respect de [l'article L311-3 du Code de l'action sociale et des familles \(CASF\)](#), le SAD de SOINS ASSISTANCE s'engage à respecter l'exercice des droits et libertés individuels garantis à toute personne accompagnée par des services autonomie à domicile.

Afin de respecter ces dispositifs réglementaires, le SAD de SOINS ASSISTANCE s'engage vis-à-vis de la personne accompagnée à :

- Apporter une information claire sur ses droits fondamentaux [Charte des droits et libertés de la personne accueillie \(art L311-4 CASF\)](#),
- Affirmer ses principes éthiques et ses valeurs : assurance d'une attitude générale de respect de la personne, de ses droits fondamentaux, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa culture et de son choix de vie, de sa liberté d'aller et venir librement, de ses habitudes de vie, de ses opinions politiques et de ses convictions religieuses,
- Proposer une intervention individualisée et personnalisée des besoins, des attentes et des aspirations de la personne, adaptables et évolutives si nécessaire,
- S'assurer de son consentement libre et éclairé pour les services proposés et ses engagements vis-à-vis du SAD de SOINS ASSISTANCE,
- Informer la personne accompagnée de ses droits à désigner, si elle le souhaite un proche aidant ([art. L113-1-3 CASF](#)) et une personne de confiance ([art. L311-5-1 CASF](#) et/ou [art. L1111-6 Code de la Santé Publique](#) (CSP), en Annexe 3 et 3.1 du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)
- Informer la personne accompagnée par le Service Autonomie à Domicile Aide et Soin de ses droits à rédiger, si elle le souhaite, ses directives anticipées ([art. L1111-11 CSP](#)). Cette rédaction n'est pas une obligation pour la personne accompagnée. Le SAD de SOINS ASSISTANCE informe les personnes accompagnées sur les modalités de rédaction dans un document en Annexe 3.2 du DIPEC,
- Ne pas faire d'offre de service abusive,

- Respecter les règles liées au secret professionnel pour les professionnels qui y sont soumis ([art. L1110-4 CSP](#)) et de façon générale assurer la confidentialité des informations que la personne accompagnée aura fourni. Le recueil du consentement de la personne au partage d'information est systématiquement recherché et formalisé (Annexe 4 du DIPEC),
- Rendre accessible à la personne accompagnée toute information contenue dans son dossier le concernant, sous réserve que la personne accompagnée ait adressé une demande écrite au moins un mois avant la consultation de son dossier. Toute photocopie est facturée au demandeur. Le SAD de SOINS ASSISTANCE met en place les dispositions organisationnelles et documentaires nécessaires à l'exercice des droits des personnes : accessibilité, rectification, opposition, effacement, limitation de traitement, portabilité ([art. 12 à 21 du RGPD \(Règlement \(UE\) général à la protection des données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018\)](#)),
- Faciliter les possibilités d'usage et de recours aux outils numériques par les personnes accompagnées.

2. Les obligations du SAD de SOINS ASSISTANCE vis-à-vis de la personne accompagnée

Le SAD de SOINS ASSISTANCE s'engage à :

- Procéder à une évaluation permettant de prendre en compte les besoins et les attentes de façon personnalisée,
- Prendre en compte les souhaits d'horaires d'intervention (sous condition de disponibilité des intervenants) et organiser les interventions en accord avec la personne accompagnée, en fonction des disponibilités des intervenants,
- Respecter les termes du Document Individuel de Prise en charge (DIPEC),
- Respecter les termes du présent règlement de fonctionnement,
- Respecter les mesures de prévention des risques prévues dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUEP),
- Proposer du personnel compétent, formé et qualifié en fonction des prestations et des besoins et des attentes des personnes accompagnées,
- Elaborer un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) co-construit avec la personne accompagnée et favoriser son expression,
- Fournir aux intervenants une tenue de travail adaptée à l'exercice de leurs activité (blouse, gants...),
- Proposer systématiquement dans les plus brefs délais un remplacement en cas d'absence de l'intervenant habituel. Le remplacement proposé peut modifier les jours, horaires et durée des interventions. La personne accompagnée est avertie et peut refuser la proposition sous réserve des conditions d'annulation prévues au contrat de prestation,
- Proposer un service régulier. Cependant, le service peut être amené à modifier temporairement ou de façon définitive les interventions pour des raisons d'organisation et de gestion. Dans ce cas, le SAD de SOINS ASSISTANCE s'efforcera de proposer un intervenant apportant une qualité de service identique,
- Signaler les faits de violence sur autrui susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Le SAD de SOINS ASSISTANCE peut arrêter la prestation dans les situations particulières suivantes :

- Comportement dangereux (verbal et/ou physique) vis-à-vis des professionnels de l'association ou si l'environnement ne permet pas de maintenir les intervenants dans un cadre sécurisé,
- Absences répétées non justifiées de la personne accompagnée (sauf en cas de force majeure),

- Non-respect des engagements que la personne accompagnée a pris envers le SAD de SOINS ASSISTANCE.

3. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervention

La personne accompagnée s'engage à :

- Prévenir le SAD de SOINS ASSISTANCE de toute absence prévisible ou impossibilité de recevoir l'intervenant dans un délai de 72 heures,
- Respecter les jours, horaires et durée des interventions programmées,
- Remettre des clés au SAD de SOINS ASSISTANCE afin de garantir la continuité des interventions. Nous vous demandons de prévoir un jeu de clé supplémentaire qui sera conservé au siège de l'association et pouvant être utilisé en cas d'urgence, (Annexe 5 du DIPEC),
- Dans le cas où la personne accompagnée souhaite que les intervenants à domicile ferment la porte à clés à leur départ, celle-ci devra en faire la demande explicite et par écrit (Annexe 5 du DIPEC),
- Respecter le champ de compétences des intervenants à domicile,
- Isoler les animaux pendant l'intervention,
- Ne pas fumer pendant l'intervention,
- Accepter les remplacements, à prestation égale, en cas d'absence de l'intervenant à domicile habituel,
- Informer le SAD de SOINS ASSISTANCE de la présence d'une caméra de vidéosurveillance ainsi que son ou ses emplacements. Les caméras devront être accessibles pour pouvoir être coupées pendant toute la durée de l'intervention.

4. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis du service

La personne accompagnée s'engage à :

- Ne pas demander à utiliser du matériel visiblement défectueux (ex : prises et/ou fils électriques dénudés ou endommagés). Il vous sera demandé de le mettre en conformité ou d'en mettre un autre à disposition de l'intervenant à domicile, conforme aux normes de sécurité en vigueur,
- Fournir toute information nécessaire à l'accompagnement, notamment la présence de libéraux (infirmiers, kinésithérapeutes, orthophoniste...),
- Signaler tout changement et évolution de la situation de la personne accompagnée.

5. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervenant à domicile

La personne accompagnée s'engage à :

- Adopter un comportement courtois et respectueux,
- Respecter la vie privée et familiale de l'intervenant,
- Ne pas effectuer de rétribution, cadeau, don, gratification, pourboire, donation et legs, ni de lui donner procuration sur un compte bancaire et de ne pas lui confier ses moyens de paiement et numéros de carte(s) bancaire(s). De telles opérations sont passibles de sanctions graves pouvant aller jusqu'à l'exclusion des personnels concernés,
- Faciliter l'exécution de la prestation,

- Ne pas étendre sa prestation à tout autre membre de la famille ou de l'entourage, l'intervention étant destinée à une seule personne.

Dans le respect des dispositions du DIPEC, vous pouvez arrêter les interventions dans les situations suivantes :

- Parce que tel est votre choix (attention notion de préavis),
- Si vous n'avez plus besoin d'aide à votre domicile,
- Pour toutes les situations imposées par l'urgence (hospitalisation, décès...),
- Si la structure ne respecte pas ses engagements contractuels.

Article 2 : PARTICIPATION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

Différentes formes de participation à la vie de l'association s'offrent à la personne accompagnée :

- Participer à l'élaboration de l'intervention et à la construction du projet d'accompagnement personnalisé : évaluation personnalisée qui permet l'expression directe de la personne et la prise en compte par le service de ses besoins, attentes, échanges avec le SAD de SOINS ASSISTANCE, signature du DIPEC,
- Répondre aux enquêtes de satisfaction et donner son avis sur le service rendu (qualité des prestations, modalités de réalisation des prestations, relations avec le personnel administratif et le personnel d'intervention ...),
- Si la personne accompagnée estime que ses droits ne sont pas respectés, elle peut solliciter le représentant des bénéficiaires dans le cadre de la Commission des Usagers, par courrier ou courriel : representantdesbeneficiaires@soins-assistance.org ou via le site internet de [SOINS ASSISTANCE](#) rubrique « Nous contacter ».

Article 3 : MESURES RELATIVES A LA SECURITE DES BIENS

Afin d'assurer la sécurité des biens, certaines règles sont à respecter :

- L'intervenant à domicile doit restituer, en cas d'absence prévue de la personne accompagnée ou en fin de prise en charge, les clés, qu'il/elle pourrait avoir en sa possession,
- La personne accompagnée et l'intervenant doivent déclarer simultanément les circonstances d'un dommage matériel causé par l'intervenant auprès du SAD de SOINS ASSISTANCE.

Article 4 : MESURES A PRENDRE EN CAS D'URGENCE OU DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Pour toute situation d'urgence en présence de l'intervenant. Celui-ci a pour consigne de prévenir le SAD de SOINS ASSISTANCE. L'association se réserve la possibilité de contacter les services d'urgence et/ou de prévenir le proche aidant.

Pour les situations exceptionnelles (tel que épidémie, canicule, ...) le SAD de SOINS ASSISTANCE s'engage à appliquer les recommandations qui s'imposent.

Article 5 : DUREE DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ce règlement de fonctionnement a une durée de 5 ans.

Article 6 : DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES AU SAD AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

1. Les obligations du SAD AIDE ET ACCOMPAGNEMENT de SOINS ASSISTANCE vis-à-vis de la personne accompagnée

Le SAD Aide et Accompagnement de SOINS ASSISTANCE s'engage à :

- Respecter les termes du devis,
- Etablir mensuellement une facture sur la base du tarif mentionné dans le devis et du volume des prestations effectuées ou annulées sans justification ni motif légitime tel que défini au DIPEC,
- Fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur.

Les règles qui s'appliquent en matière de protection de la santé des salariés et de sécurité au travail, nous obligent à exclure les tâches suivantes :

- Utiliser des produits chimiques autres que les produits ménagers courants (acétone, ammoniaque, acide chlorhydrique...),
- Retourner les grands matelas (2 places) et/ou battre manuellement des tapis,
- Déplacer les meubles ou les gros appareils électroménagers,
- Décaper les parquets, lessiver les moquettes, les murs et les plafonds,
- Nettoyer les lustres si ce n'est pas sécurisé. L'avis de la ou du responsable de secteur peut être requis,
- Porter des charges de plus de 5 kilos : au-delà, il est recommandé de recourir à un service de livraisons à domicile,
- Laver des draps dans la baignoire, faire des lessives complètes à la main,
- Effectuer des soins et/ou assurer la toilette complète des personnes non valides nécessitant la possession d'un diplôme spécifique,
- Monter sur un support instable pour changer une ampoule ou nettoyer le lustre. Il est nécessaire de préciser que seuls les escabeaux conformes aux normes ([EN 131 et NF EN 14183](#)) doivent être utilisés. Les recommandations spécifiques aux interventions à domicile précisent également d'une limite de hauteur raisonnable soit 3 marches maximum afin d'éviter le risque de chute.

Le SAD Aide et Accompagnement de SOINS ASSISTANCE se réserve la possibilité de stopper les prestations d'aide et d'accompagnement en cas de non-paiement des factures.

2. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervention

La personne accompagnée s'engage à :

- Fournir du matériel aux normes, qui ne présente aucun danger, en bon état de fonctionnement et adapté aux travaux demandés ainsi que les produits ménagers en quantité suffisante,
- Privilégier la fourniture de produits ménagers écologiques et naturels afin de préserver la santé de la personne accompagnée, des intervenants à domicile et l'environnement,

- S'acquitter de la durée initiale programmée d'intervention en cas d'absence non signalée dans les 72 heures (sauf hospitalisation en cas d'urgence),
- Respecter le champ de compétences de l'intervenant (pas de nettoyage de cave, grenier, travaux de peinture, lavage des plafonds ...),
- Ne pas envoyer l'intervenant faire des courses en dehors des heures d'interventions prévues ni lui demander de faire l'avance des frais.

3. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis du service

La personne accompagnée s'engage à :

- Fournir tout document nécessaire à l'instruction et au renouvellement de son dossier, à défaut, la continuité de l'intervention ne pourra être assurée,
- Permettre la pose d'une étiquette électronique autocollante à son domicile. Les salariés pourront badger leur arrivée et leur départ depuis leur téléphone professionnel. En cas de dysfonctionnement ponctuel du système, à défaut, la personne accompagnée s'engage à signer la fiche de vacation nécessaire à l'établissement de la facture.
- Payer mensuellement les factures.

4. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervenant

- La personne accompagnée s'engage à ne pas donner du travail à réaliser au domicile de l'intervenant (repassage, lessive, etc...).
- En cas de situation exceptionnelle (personne accompagnée isolée, impossibilité à se déplacer, et/ou en l'absence de tiers de confiance), une demande de dérogation écrite peut autoriser temporairement les intervenants à domicile à utiliser les moyens de paiement de la personne sous réserve d'avoir rempli le formulaire de dérogation en annexe 6 du DIPEC.

5. Les conditions d'intervention les dimanches et jours fériés

Les interventions les dimanches et jours fériés sont réalisées dans le cadre de la continuité de service. Il s'agit uniquement d'interventions pour des actes essentiels de la vie :

- Aide au coucher/lever, aux transferts,
- Aide à la toilette,
- Aide à la prise de médicaments,
- Aide à la prise de repas,
- Accompagnement à la vie sociale.

6. Le rétablissement des interventions après une interruption

Pour toute absence programmée et connue ayant entraîné une interruption des interventions (hospitalisation ou départ en vacances), il est important de préciser que :

- Pour les absences de courte durée (quelques jours), les heures prévues au DIPEC seront effectuées et réparties avant la fin du mois en cours, si possible et de préférence par l'intervenant habituel, en fonction de ses disponibilités.

- Pour les absences de longue durée (plusieurs semaines à plusieurs mois), l'intervenant habituel se verra missionné chez d'autres personnes, si il ne pouvait pas reprendre ses interventions au retour de la personne accompagnée, un autre intervenant de compétences équivalentes sera proposé.

Article 7 : DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES ET SPECIFIQUES AU SAD AIDE ET SOIN

1. Les obligations de la personne accompagnée vis-à-vis de l'intervention

La personne accompagnée s'engage à fournir afin d'assurer les soins :

- Bassine propre réservée à l'usage exclusif de la toilette,
- Gants et serviettes de toilette personnels,
- Savon, mousse à raser, rasoir électrique ou jetable,
- Shampoing, brosse à cheveux et/ou peigne,
- Brosse à dents, dentifrice et/ou comprimés pour appareils dentaires,
- Eau de Cologne ou parfum, produits cosmétiques selon les habitudes du patient,
- Protections contre l'incontinence si nécessaire,
- Alèses à usage unique si nécessaire,
- Sèche-cheveux,
- Ciseaux à ongles réservés à cet usage exclusif,
- Pèse-personne,
- Éponge ou équivalent et spray nettoyant pour le nettoyage de la bassine servant à la toilette,
- Mettre à disposition ou changer régulièrement et autant que de besoin : linge de toilette ainsi que les vêtements de corps et le linge de lit.

Fait à Marseille, le 20 mai 2025

Emmanuelle MACHABERT

Directrice Opérationnelle,

