



## SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE Règlement et fonctionnement



Ce document a pour objet :

- De déterminer les modes de relations entre les différentes parties prenantes du projet du CCAS. Il concerne à la fois :
  - ◆ Les personnes aidées
  - ◆ les personnes qui exercent dans le service, à titre de salarié
- De clarifier les responsabilités, les droits et devoirs de chacun.

Le **Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)** a élaboré ce présent règlement de fonctionnement et l'a adressé à l'ensemble des usagers du service.

Le Comité Technique Paritaire (CTP), institution représentative du personnel, ainsi que le Conseil d'Administration du CCAS, ont validé ce document.

Il est affiché dans le local du service de portage de repas à domicile et remis à chaque personne à laquelle il s'applique.

### PRESTATIONS MISES A DISPOSITION

Dans le cadre de son service prestataire, le Centre Communal d'Action Sociale peut missionner un intervenant à domicile pour vous aider dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne, notamment pour **le portage de repas à domicile**.

Il relève ensuite du libre choix de la personne de prendre tout ou partie des prestations proposées par exemple potage du soir, repas du week-end...

### RELATIONS A L'USAGER

Le **CCAS** a mis en place les conditions favorables permettant une analyse professionnelle des besoins de la personne aidée et il considère l'utilisateur en capacité d'apprécier la nature de ses besoins.

En conséquence, il ne s'agit pas d'une simple relation client-fournisseur mais d'une **réelle concertation entre les professionnels et les personnes aidées**.

L'utilisateur ne fait, en aucun cas, office d'employeur qui, seul, exerce le lien de subordination à l'égard des salariés.

Toutefois, l'utilisateur sera sollicité afin de donner son point de vue sur **la qualité du service rendu** (enquête de satisfaction, sondage, courrier...).

L'ensemble des professionnels ne se substitue pas à l'entourage et à la famille. Les salariés doivent conserver une distanciation dans les relations avec l'utilisateur et doivent s'en tenir au **strict cadre professionnel** en respectant **les missions** qui leur sont imparties.

## OBLIGATIONS DES PERSONNES AIDEES

### A l'égard du service :

Respecter les termes du **document individuel de prise en charge**.

Signaler au service au moins 48 heures à l'avance toute **absence prévisible** (rendez-vous médicaux, départ dans la famille...).

Toute absence non signalée entraîne la facturation du repas prévu ce jour-là au tarif en vigueur.

Une absence non signalée provoque l'inquiétude du service, qui pourra faire appel aux pompiers ou aux services de médecine d'urgence après avoir épuisé tous les autres moyens de contact avec l'environnement de l'utilisateur. Dans ce cas, les frais occasionnés seront entièrement à la charge de l'utilisateur.

Formuler les demandes pour tout **besoin supplémentaire** auprès du CCAS ou du livreur.

### A l'égard du livreur :

Adopter un **comportement courtois** à l'égard des personnels;

Respecter les **règles élémentaires d'hygiène et de sécurité** des livreurs.

Mettre à disposition **un matériel adapté et non défectueux** pour conserver les repas au frais.

Les **animaux domestiques** ne doivent pas entraver le bon déroulement de l'intervention et occasionner un risque pour les professionnels.

Respecter le champ de compétence des salariés qui effectueront exclusivement les tâches précisées dans le cadre du **document individuel de prise en charge**.

Ainsi, **le livreur n'est pas habilité** à exercer des activités n'entrant pas dans ses attributions comme par exemple :

- Sortir les poubelles
- Effectuer des réparations chez le bénéficiaire (changer une ampoule, monter sur un escabeau...)
- Administrer des médicaments
- Sortir un animal de compagnie
- Remplir un chèque
- Aider la personne au lever
- Aller chercher le journal
- Porter le courrier

Le livreur intervient exclusivement au profit du bénéficiaire.

Il peut accéder au domicile en l'absence du bénéficiaire ou en cas d'incapacité de celui-ci à ouvrir sa porte, à condition d'y être autorisé par le bénéficiaire. Une clef sera alors mise à disposition du livreur (dans une boîte à clef dont il connaît le code ou gardée en sécurité par le CCAS).

En cas de refus du bénéficiaire de laisser accès à une clef et si le livreur se voit pour cette raison régulièrement dans l'impossibilité d'effectuer la livraison, le CCAS pourra mettre fin à la prestation.

### OBLIGATIONS DU SERVICE

Le service, dans le cadre de la prestation qu'il apporte, s'engage à :

- ◆ Respecter le **choix de vie** de la personne.
- ◆ Apporter à la personne aidée et à sa famille les **conseils** dont elles auraient besoin pour permettre une qualité de vie à domicile.
- ◆ Assurer la **continuité du service**
- ◆ Veiller à la parfaite **confidentialité** des informations reçues pour effectuer l'intervention.

Il est rappelé ici que tout acte de violence sur une personne, que cet acte soit le fait d'un agent appartenant au service ou d'un proche de la personne aidée, est passible de condamnations pénales.

Ces actes peuvent entraîner des enquêtes de la part des autorités de police et de justice.

Le personnel est appelé à attirer l'attention des responsables du service quand il a connaissance de faits de maltraitance sur des personnes aidées.

Ensemble, ils peuvent décider de saisir les autorités compétentes.

Le personnel est tenu à l'obligation de discrétion professionnelle la plus absolue tant pendant la durée de la prise en charge qu'à l'expiration de celle-ci.

Le livreur est rétribué par le service qui l'emploie. Il ne doit donc accepter de la part des bénéficiaires **aucune somme d'argent ou autres formes de gratification.**

- ◆ Permettre à la personne aidée **l'accès à tous documents ou informations relatifs à sa prise en charge.**
- ◆ Assurer l'ensemble du personnel au titre de la **responsabilité civile** en cas de dommages aux biens et aux personnes.

### EN CAS DE CONFLITS : LES DIFFERENTS FORMES DE RECOURS

En cas de conflit entre l'utilisateur et le CCAS, un premier recours amiable est prévu **au niveau du service (04-73-44-00-03).**

Nature et traitement de l'information :

- Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

- La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la Loi précitée.

- Les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans le service et sont protégées par le secret médical et les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical précité ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu de dispositions propres

- *La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et, selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.*