

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Version facile à lire et à comprendre (FALC) — Val de Cher services

i

Ce document explique les règles de Val de Cher services (VCS). Il est écrit pour être facile à lire et à comprendre. C'est ce qu'on appelle un document FALC.

Préambule

Le règlement de fonctionnement est un document important. Il explique comment fonctionne Val de Cher services (VCS).

La loi demande à VCS d'avoir ce document.

Ce règlement est écrit pour :

- les personnes accompagnées par VCS,
- leur famille,
- les professionnels qui travaillent chez VCS,
- les bénévoles de VCS.

Il explique vos droits. Il explique aussi ce que vous devez respecter.

OK

Ce règlement a été relu et validé par le groupe d'expression des usagers de VCS, le 28 août 2026. Ce groupe est composé de personnes accompagnées par VCS. Il donne son avis sur le fonctionnement du service.

Ce règlement peut changer. Il est revu au moins tous les 4 ans. Si quelque chose change avant, vous serez informé.

Ce règlement est affiché dans les locaux de VCS. Il est remis à chaque personne accompagnée, et à chaque professionnel.

Article 1. Les documents que vous recevez

Quand vous êtes accueilli chez VCS, vous recevez plusieurs documents :

- le livret d'accueil, qui explique tout sur VCS,
- ce règlement de fonctionnement,
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- le document individuel de prise en charge (DIPC). Ce document dit ce que VCS va faire pour vous.

Ces documents vous sont donnés en main propre. Ils sont aussi affichés dans les locaux de VCS.

i

Si vous le souhaitez, VCS peut vous transmettre ces documents par ordinateur ou par téléphone, dans un format adapté à vous.

Article 2. À quoi sert ce règlement

Ce règlement explique :

- vos droits,
- comment VCS est organisé,
- comment VCS protège votre sécurité et celle de vos affaires,
- ce qu'il faut faire en cas d'urgence,
- comment VCS reprend l'aide si elle s'est arrêtée,
- les règles à respecter par tous,
- comment lire les résultats des évaluations de VCS.

Article 3. Qui peut être aidé par VCS

VCS aide :

- les personnes de plus de 60 ans,
- les personnes en situation de handicap,
- les personnes qui ont une maladie de longue durée,
- les familles qui ont besoin d'aide à la maison.

VCS intervient sur certaines communes. Vous trouverez la liste dans le livret d'accueil.

Vous, votre famille, un médecin, le Conseil départemental, ou une caisse de retraite peuvent demander l'aide de VCS pour vous.

Article 4. La personne référente et la personne de confiance

Une personne de VCS s'occupe de votre dossier. On l'appelle votre référent. Elle vous aide et vous protège.

Vous pouvez aussi choisir une personne de confiance. C'est quelqu'un que vous connaissez bien, en qui vous avez confiance.

- Elle peut vous aider à comprendre vos droits,
- elle peut vous accompagner à vos rendez-vous.

Si vous changez de personne référente ou de personne de confiance, dites-le à VCS par écrit.

Article 5. Comment VCS regarde vos besoins

Un professionnel de VCS vient chez vous pour comprendre ce dont vous avez besoin. Il regarde aussi ce que vous attendez de VCS.

Si vous le souhaitez, une personne de votre famille peut être présente à cette visite.

Vos besoins peuvent changer. VCS revient vous voir au moins une fois par an, pour vérifier que l'aide est toujours adaptée.

Si l'aide change beaucoup, un nouveau document est écrit avec vous.

Article 6. Ce que VCS s'engage à faire

VCS s'engage à :

- vous respecter, écouter vos choix,
- adapter l'aide à vos besoins,
- garder vos informations secrètes,
- vous laisser accéder à vos informations,
- former le personnel pour bien vous accompagner,
- ne jamais accepter la maltraitance,
- travailler avec les autres personnes qui vous aident, si besoin.

Article 7. Comment se passent les interventions

7.1 Les horaires

Le jour et l'heure de passage sont décidés avec vous. Ils sont écrits dans votre document individuel de prise en charge (DIPC).

Si la personne qui doit venir est absente, VCS vous prévient le plus vite possible. VCS cherche une solution avec vous.

7.2 Entrer chez vous

Le professionnel doit pouvoir entrer chez vous pour vous aider. Si c'est difficile, vous pouvez installer un boîtier à clé. VCS n'est pas responsable si ce boîtier est perdu ou abîmé.

7.3 Le suivi de votre aide

Un cahier de liaison peut être utilisé chez vous. Il aide les professionnels à se transmettre les informations.

Aujourd'hui, ce cahier de liaison est numérique. Il s'appelle Ximimobile. Les professionnels l'utilisent sur leur téléphone.

OK

Il existe une autre application : Ximi family. Avec votre accord, elle permet de partager certaines informations avec vous et avec vos proches (votre planning, un résumé des visites). Vous n'êtes pas obligé d'utiliser cette application.

Le personnel de VCS garde vos informations secrètes. Il ne les partage pas, sauf si c'est nécessaire pour votre santé ou en cas de maltraitance.

7.4 Les stagiaires

Des stagiaires peuvent accompagner les professionnels. Un professionnel de VCS est toujours présent avec eux. Vous serez informé avant leur venue.

Article 8. Le transport

Si un professionnel doit vous accompagner en dehors de chez vous, VCS doit d'abord être d'accord.

Article 9. Hygiène, sécurité et confort

Votre logement doit être propre et sûr pour permettre l'intervention. Vous devez avoir le matériel et les produits nécessaires (voir le livret d'accueil pour des exemples).

VCS peut vous demander de faire des aménagements pour votre sécurité (par exemple, poser une barre d'appui). Si vous refusez sans raison, VCS peut arrêter l'aide.

Vos animaux doivent être tenus à l'écart pendant l'intervention.

Vous ne devez pas fumer devant les professionnels.

Article 10. Vos droits et vos devoirs

10.1 Vos droits

Vous avez le droit :

- au respect de votre dignité, de votre vie privée et de votre sécurité,
- de choisir votre aide,
- à un accompagnement adapté à vous,
- à la confidentialité de vos informations,
- de participer aux décisions qui vous concernent.

Ces droits sont expliqués dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

10.2 Vos devoirs

Vous devez :

- respecter ce qui a été décidé avec VCS,
- respecter l'organisation de VCS,
- respecter le matériel prêté,
- respecter les professionnels, sans les traiter différemment à cause de leur origine, leur religion ou autre chose.

i

Si vous êtes violent avec un professionnel, VCS peut arrêter l'aide. La police peut aussi intervenir.

Article 11. Ce que le personnel n'a pas le droit de faire

Le personnel de VCS n'a pas le droit d'accepter :

- de l'argent, des cadeaux, des prêts,
- de garder vos objets,
- une procuration sur votre compte en banque.

Le personnel ne peut pas garder votre carte bancaire, votre code, ou de l'argent liquide. Un chèque déjà rempli par vous ou votre représentant peut être accepté.

Article 12. Donner votre avis

12.1 L'enquête de satisfaction

Chaque année, VCS vous envoie un questionnaire de satisfaction. Vous pouvez dire ce que vous pensez du service.

12.2 Le groupe d'expression des usagers

VCS anime un groupe d'expression des usagers. Ce groupe se réunit régulièrement. Il permet aux personnes accompagnées de donner leur avis sur VCS.

Ce groupe a lu et validé ce règlement, le 28 août 2026.

12.3 Si vous n'êtes pas content

Vous pouvez faire une réclamation à VCS, à l'oral ou par écrit. VCS vous répond par écrit dans les 15 jours.

i

Si vous n'êtes toujours pas content, vous pouvez faire appel à une « personne qualifiée ». C'est une personne extérieure à VCS qui peut vous aider. Sa liste se trouve en annexe du livret d'accueil.

12.4 Voir les résultats des évaluations

VCS est évalué régulièrement par des professionnels extérieurs, pour la Haute Autorité de Santé (HAS). Vous pouvez lire le résultat de cette évaluation. Il suffit de le demander par écrit à la direction du service.

Article 13. Les situations difficiles

13.1 La maltraitance

Si un professionnel connaît un cas de maltraitance, il doit le signaler.

Si vous êtes victime ou témoin d'une maltraitance, vous pouvez appeler :

Situation	Numéro	Disponibilité
Maltraitance d'une personne âgée ou en situation de handicap	3133	7j/7, de 9h à 20h — gratuit
Enfant en danger	119	7j/7, 24h/24 — gratuit
Violences dans le couple	3919	7j/7 — gratuit

13.2 Une urgence

En cas d'urgence, le professionnel peut appeler votre médecin, le SAMU (15) ou les pompiers (18).

13.3 Une forte chaleur

En cas de canicule, VCS applique des règles spéciales pour vous protéger.

13.4 Arrêter l'aide pour un moment

Vous pouvez arrêter l'aide pour un moment. Prévenez VCS au moins 7 jours avant.

Si vous êtes hospitalisé, prévenez VCS dès que possible.

13.5 Si VCS doit arrêter l'aide

VCS peut arrêter l'aide si vous ne respectez pas vos engagements. VCS vous prévient d'abord par lettre.

VCS peut aussi arrêter l'aide en cas de grève ou de mauvais temps. VCS cherche alors une solution avec vous.

Article 14. Vos données, les assurances et les changements du règlement

14.1 Les assurances

VCS a une assurance. Si un professionnel abîme quelque chose chez vous, VCS peut réparer. Vous devez aussi avoir votre propre assurance.

14.2 Vos données personnelles

VCS garde certaines informations sur vous (votre nom, votre adresse...). C'est pour bien vous accompagner.

Vous pouvez voir ces informations. Vous pouvez demander de les corriger ou de les supprimer. Pour cela, écrivez à : rgpd@valdecherservices.fr

14.3 Une autorité extérieure indépendante

i

Si vous avez un problème grave, vous pouvez aussi faire appel à une autorité extérieure indépendante. C'est une personne choisie en dehors de VCS. Le nom de cette autorité n'est pas encore connu ; VCS vous le communiquera dès que possible. En attendant, vous pouvez faire appel à la personne qualifiée (voir l'article 12.3).

14.4 Les sanctions

Si une règle n'est pas respectée, VCS peut prendre des sanctions contre un salarié, un intervenant extérieur ou un bénévole.

14.5 Les changements du règlement

Ce règlement peut changer tous les 4 ans au maximum. Il peut aussi changer avant, si c'est nécessaire. Si un changement a lieu, vous serez informé.

Validation

Ce règlement a été relu et validé par le groupe d'expression des usagers de VCS, le 28 août 2026.

Il a aussi été validé par le Conseil d'administration de VCS.

Pour l'association, la Présidente,
Martine KEMIH

