

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Service Autonomie à Domicile (SAD) — Val de Cher services

i

Ce document est annexé au livret d'accueil, conformément à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles (CASF). Il est remis à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal, ainsi qu'à chaque intervenant salarié, libéral ou bénévole du service.

Table des matières

Préambule	2
Article 1. Les documents remis à la personne accompagnée	3
Article 2. Objet et champ d'application du règlement	3
Article 3. Les conditions d'admission au sein du service	3
Article 4. La personne référente et la personne de confiance	3
Article 5. L'évaluation des besoins et l'accompagnement individualisé	4
Article 6. Les engagements du service	4
Article 7. Les modalités d'intervention à domicile	4
Article 8. Les règles relatives aux transports et déplacements	5
Article 9. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort	5
Article 10. Les droits et devoirs réciproques	6
Article 11. Les obligations du personnel envers le bénéficiaire	6
Article 12. Expression, participation et réclamations des usagers	7
Article 13. Situations exceptionnelles et suspension des prestations	7
Article 14. Assurances, protection des données et révision	8
Validation	9

Préambule

Le présent règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées par le Service Autonomie à Domicile (SAD) de Val de Cher services (VCS), à leur entourage et à leur représentant légal le cas échéant, ainsi qu'à l'ensemble des professionnels salariés, des intervenants extérieurs conventionnés et des bénévoles amenés à exercer une activité au sein du service.

Il fixe les droits de la personne accompagnée ainsi que les obligations et devoirs réciproques nécessaires au respect des règles de vie collective et à la garantie des droits des usagers, dans le cadre des prestations réalisées à domicile.

i

Références réglementaires : loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (articles L.311-4 et L.311-7 du CASF) ; articles R.311-33 à R.311-37-1 du CASF relatifs au règlement de fonctionnement ; cahier des charges des services autonomie à domicile (décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023, annexe 3-0 du CASF).

Conformément à l'article R.311-33 du CASF, et en l'absence d'obligation pour les services autorisés d'aide à domicile de mettre en place un conseil de la vie sociale, le présent règlement a été élaboré et révisé après consultation des représentants du personnel de VCS et du groupe d'expression des usagers du service, qui constitue l'instance de participation des personnes accompagnées prévue par la réglementation.

À la date d'établissement de la présente version, VCS ne dispose pas de représentants du personnel élus, une carence de candidatures ayant été constatée lors des dernières élections du Comité social et économique (CSE). La consultation des représentants du personnel n'a en conséquence pas pu être organisée.

Le groupe d'expression des usagers a été consulté sur la présente version du règlement de fonctionnement et l'a validée le 28/08/2026.

Le présent règlement est révisé selon une périodicité de 4 ans. Il peut néanmoins être modifié à tout moment si l'évolution de la réglementation ou de l'organisation du service le rend nécessaire. Toute modification est portée à la connaissance des personnes accompagnées, de leur représentant légal et des professionnels du service.

Il est affiché dans les locaux du service et opposable aux personnes accompagnées, à leur représentant légal, à leur entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs au service.

Article 1. Les documents remis à la personne accompagnée

Dès l'admission au sein du service, il est remis systématiquement et en main propre à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal :

- le livret d'accueil de l'utilisateur,
- le présent règlement de fonctionnement,
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- le document individuel de prise en charge (DIPC), qui précise les modalités et obligations réciproques liées à l'intervention.

Le règlement de fonctionnement est également affiché dans les locaux du service et remis à chaque personne amenée à y exercer une activité, à titre salarié, libéral ou bénévole.

i

Conformément au cahier des charges des SAD, ces documents sont disponibles dans une version adaptée à la compréhension de chacun (FALC — facile à lire et à comprendre). À la demande de la personne accompagnée, ils lui sont transmis par voie numérique, dans un format accessible.

Article 2. Objet et champ d'application du règlement

Le règlement de fonctionnement a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement du service. Il rappelle les modalités concrètes d'exercice des droits des personnes accompagnées, notamment ceux mentionnés à l'article L.311-3 du CASF, ainsi que les principes de l'action sociale et médico-sociale énoncés aux articles L.116-1 et L.116-2 du même code.

Il s'applique à l'ensemble des interventions réalisées par le service, qu'elles aient lieu au domicile des personnes accompagnées ou, ponctuellement, dans les locaux du siège de VCS, notamment dans le cadre d'actions collectives organisées par le service prévention (ateliers, conférences, sorties).

Article 3. Les conditions d'admission au sein du service

Les prestations du service sont destinées aux personnes âgées de plus de 60 ans, aux personnes en situation de handicap, aux personnes atteintes de pathologies chroniques ainsi qu'aux ménages actifs, dans la limite de la zone d'intervention du service précisée dans le livret d'accueil.

La demande d'admission peut être formulée par la personne elle-même, sa famille, un professionnel de santé, les services du Conseil départemental ou de la MDPH, une caisse de retraite ou un organisme d'assurance. Elle est recueillie par le service selon les modalités et horaires d'accueil précisés dans le livret d'accueil.

Article 4. La personne référente et la personne de confiance

L'intervention du service s'inscrit dans une relation triangulaire, associant la personne accompagnée, l'intervenant qui réalise la prestation et un référent qui représente le service. Cette organisation protège à la fois la personne accompagnée et le professionnel.

La personne accompagnée peut désigner, parmi son entourage, une personne référente qui constitue un interlocuteur privilégié du service lorsqu'elle ne peut effectuer elle-même certaines démarches.

i

Conformément à l'article L.311-5-1 du CASF, chaque personne majeure accompagnée se voit proposer la possibilité de désigner une personne de confiance, dans les conditions définies à l'article L.1111-6 du code de la santé publique. Cette personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et l'aide dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Elle ne se substitue pas à un tuteur ou un curateur en cas de mesure de protection judiciaire.

Toute modification concernant la personne référente ou la personne de confiance doit être communiquée par écrit au service.

Article 5. L'évaluation des besoins et l'accompagnement individualisé

L'évaluation des besoins et des attentes de la personne accompagnée est réalisée à domicile, ou exceptionnellement par téléphone, avec la participation directe de la personne et, si elle le souhaite, de son proche aidant ou de son représentant légal. Cette évaluation prend en compte les évaluations déjà réalisées dans le cadre de l'attribution d'une allocation ou d'une prestation (APA, PCH, caisses de retraite).

Une réévaluation intervient chaque fois que nécessaire, notamment en cas de changement significatif de la situation de la personne accompagnée, et a minima une fois par an. Tout changement significatif dans la nature des prestations fait l'objet d'un avenant au document individuel de prise en charge.

Article 6. Les engagements du service

Dans le cadre de son intervention, le service s'engage à :

- intervenir avec respect, réserve et discrétion, dans le respect de la dignité, de l'intimité et des choix de vie de la personne accompagnée ;
- ajuster en continu la prestation aux besoins et attentes de la personne, en assurant la transparence de son action ;
- assurer la confidentialité des informations recueillies et garantir l'accès de la personne aux informations la concernant ;
- favoriser l'accès du personnel à des formations relatives à la bientraitance des personnes accompagnées à domicile ;
- ne tolérer aucune forme de maltraitance et donner les suites appropriées à tout acte éventuel dont il aurait connaissance ;
- assurer, si nécessaire, une coordination avec les autres professionnels et intervenants au domicile.

Article 7. Les modalités d'intervention à domicile

7.1 Horaires et continuité de l'intervention

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont proposés à la personne accompagnée en fonction de ses besoins, du plan d'aide alloué par le financeur, et de l'organisation du service. Ils sont précisés dans le document individuel de prise en charge (DIPC), dont l'article dédié fixe les conditions et modalités de modification des horaires.

En cas d'absence prévisible ou imprévisible du personnel habituel, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les meilleurs délais et à rechercher avec elle une solution de remplacement, conformément aux conditions générales de remplacement précisées dans le DIPC.

7.2 Accès au domicile

L'accès des professionnels au domicile de la personne accompagnée doit être organisé en conséquence. En cas de difficulté de mobilité ou d'accessibilité, la personne accompagnée ou son représentant légal peut installer un boîtier à clé afin de sécuriser cet accès. Le service ne pourra être tenu responsable des conséquences financières ou autres liées à la perte de ce dispositif.

7.3 Coordination et suivi

Un cahier de liaison peut être mis en place au domicile de la personne accompagnée, notamment lorsque plusieurs professionnels interviennent, afin de faciliter la coordination des interventions. Ce cahier de liaison est aujourd'hui dématérialisé : les intervenants renseignent leurs passages et leurs observations directement depuis l'application mobile Ximimobile, ce qui garantit une traçabilité en temps réel des interventions réalisées.

OK

Le service propose également, avec l'accord de la personne accompagnée, l'application Ximi family, qui permet de partager certaines informations relatives à l'intervention (planning, comptes rendus de passage) avec la personne accompagnée elle-même et avec les proches aidants qu'elle aura désignés. L'accès à cette application est facultatif et ne remplace pas les échanges directs avec le service.

Le personnel intervenant et les bénévoles de l'association sont tenus au devoir de discrétion et au secret professionnel : ils s'engagent à ne pas divulguer les informations concernant les personnes accompagnées, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance. Les informations partagées via Ximimobile et Ximi family sont soumises aux mêmes règles de confidentialité et de protection des données que celles précisées à l'article 14.2 du présent règlement.

7.4 Présence de stagiaires

Le service peut être amené à accueillir des stagiaires en formation, accompagnant les intervenants dans le cadre de leur apprentissage. Leur présence est systématiquement encadrée par un professionnel du service et fait l'objet d'une information préalable de la personne accompagnée.

Article 8. Les règles relatives aux transports et déplacements

Le transport accompagné de la personne aidée, lorsqu'il est nécessaire à la réalisation de la prestation, fait l'objet d'un accord préalable du service, qui en précise les conditions de réalisation et de couverture assurantielle.

Article 9. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Le domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité. La personne accompagnée ou son entourage met à la disposition des intervenants le matériel et les produits nécessaires à la réalisation des prestations.

La personne accompagnée s'engage à satisfaire aux demandes du service tendant à la mise en place d'aides techniques ou à la réalisation d'aménagements, dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale. Le refus de la personne accompagnée ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de la prise en charge, dès lors que cette restriction est explicitement prévue, nécessaire et strictement proportionnée à l'objectif de sécurité poursuivi.

Les animaux de compagnie doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention du service ; à défaut, l'intervenant est autorisé à ne pas intervenir jusqu'à la régularisation de la situation. La personne accompagnée s'engage à ne pas fumer en présence des intervenants.

Article 10. Les droits et devoirs réciproques

10.1 Les droits de la personne accompagnée

Sont garantis à toute personne accompagnée le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ; le libre choix entre les prestations qui lui sont proposées ; un accompagnement individualisé de qualité respectant son consentement éclairé ; la confidentialité des informations la concernant ; l'accès à toute information relative à sa prise en charge ; ainsi que la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception du projet d'accompagnement qui la concerne. Ces droits sont détaillés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie, annexée au livret d'accueil.

10.2 Les devoirs de la personne accompagnée

La personne accompagnée s'engage à :

- respecter les décisions de prise en charge et les termes du document individuel de prise en charge ;
- respecter l'organisation et les procédures définies par le service ;
- respecter les équipements et matériels mis à sa disposition ;
- respecter les professionnels du service, sans discrimination d'aucune sorte ;
- respecter les prescriptions d'hygiène de vie nécessaires à la réalisation de la prestation.

i

Tout acte de violence physique, verbale ou sexuelle, ou tout comportement mettant en danger un membre du personnel, peut entraîner l'interruption de la prise en charge et est susceptible d'entraîner des procédures administratives et judiciaires (article R.311-37 du CASF).

Article 11. Les obligations du personnel envers le bénéficiaire

Il est rappelé qu'il est strictement interdit au personnel du service, ainsi qu'aux intervenants extérieurs et bénévoles, d'accepter :

- des pourboires, gratifications, prêts d'argent, donations ou legs ;
- la garde d'objets appartenant à la personne accompagnée ;
- une procuration sur les comptes bancaires du bénéficiaire.

Il est de ce fait strictement interdit à tout intervenant d'avoir en sa possession la carte bancaire de la personne accompagnée ou du numéraire, ainsi que le code associé à la carte bancaire. Par tolérance, l'utilisation d'un chèque dont l'ordre a été préalablement renseigné par la personne accompagnée ou son représentant légal reste admise.

Article 12. Expression, participation et réclamations des usagers

12.1 L'évaluation de la satisfaction

Une enquête de satisfaction est adressée chaque année aux personnes accompagnées par le service administratif. Elle permet de recueillir leur avis sur la qualité des interventions et du fonctionnement du service. Un bilan annuel en présente les résultats et les actions d'amélioration envisagées.

12.2 Le groupe d'expression des usagers

Le service anime un groupe d'expression des usagers, qui se réunit régulièrement. Cette instance de participation, prévue par le cahier des charges des SAD (décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023, annexe 3-0 du CASF, articles D.311-38-3 et R.311-33 du CASF), permet aux personnes accompagnées de s'exprimer sur l'organisation et le fonctionnement du service. Elle a été consultée sur le présent règlement de fonctionnement, qu'elle a validé le 28/08/2026.

12.3 Les réclamations

Toute réclamation, verbale ou écrite, est enregistrée et transmise au responsable de prise en charge, qui l'analyse et y apporte une réponse. Une réponse écrite est transmise pour toute demande écrite, dans un délai maximum de 15 jours, indiquant la réponse apportée ou, le cas échéant, les modalités et le délai de traitement de la réclamation.

i

En cas d'insatisfaction persistante, la personne accompagnée peut faire appel à une « personne qualifiée », médiateur extérieur au service, figurant sur la liste établie conjointement par le préfet, le président du conseil départemental et le directeur général de l'agence régionale de santé, disponible en annexe du livret d'accueil (article L.311-5 du CASF).

12.4 Droit d'accès au rapport d'évaluation

Conformément au décret n° 2024-1301 du 4 décembre 2024 et à l'article D.312-200-1 du CASF, la personne accompagnée, son représentant légal ou son entourage disposent d'un droit d'accès aux résultats de l'évaluation de la qualité réalisée par un organisme habilité par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le rapport complet est tenu à disposition sur simple demande écrite auprès de la direction du service, ou consultable à l'accueil aux heures d'ouverture. Une fiche de synthèse est affichée dans les locaux du service.

Article 13. Situations exceptionnelles et suspension des prestations

13.1 Prévention et signalement de la maltraitance

Les professionnels du service ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. Toute suspicion ou fait de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé au service, qui donnera les suites appropriées et procédera, si nécessaire, au signalement auprès des autorités compétentes (Conseil départemental, agence régionale de santé, procureur de la République).

Situation	Numéro national	Disponibilité
Maltraitance envers une personne âgée ou en situation de handicap	3133	7j/7, de 9h à 20h — gratuit

Situation	Numéro national	Disponibilité
Enfance en danger	119	7j/7, 24h/24 — gratuit
Violences conjugales	3919	7j/7 — gratuit

13.2 Situations d'urgence

La personne accompagnée ou son représentant légal autorise le personnel du service à appeler le médecin traitant ou le médecin de garde, le SAMU (15) ou les pompiers (18) en cas d'urgence. Le service s'engage à prévenir, dans les meilleurs délais, la personne référente choisie par le bénéficiaire lors de son admission.

13.3 Épisodes de forte chaleur

En cas de forte chaleur, le service applique les consignes de sa procédure interne de gestion des vagues de chaleur, elle-même établie conformément au plan national de gestion des vagues de chaleur et au dispositif de vigilance météorologique en vigueur.

13.4 Suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée

L'intervention peut être suspendue pour convenance personnelle, sous réserve d'un délai de prévenance de 7 jours. Tout changement de planning non signalé dans ce délai fait l'objet d'une facturation, sauf cas de force majeure. En cas d'hospitalisation, la personne accompagnée, son proche aidant ou son représentant légal doit avertir le service dès que possible et communiquer, si possible 48 heures avant, la date prévisionnelle de retour à domicile.

13.5 Suspension des prestations à l'initiative du service

Le service peut suspendre l'intervention en cas de non-respect par le bénéficiaire de ses engagements contractuels, après envoi d'une mise en demeure par courrier recommandé restée infructueuse à l'issue d'un délai de 15 jours. L'intervention peut également être suspendue en cas de force majeure (grève, intempéries) ; le service s'engage alors à prévenir la personne accompagnée dans les meilleurs délais et à rechercher une solution de remplacement. Les prestations non réalisées de ce fait ne sont pas facturées. En cas de suspension, le service rétablit l'intervention dans les meilleurs délais suivant la levée de la cause de suspension, en tenant compte, le cas échéant, de la situation d'urgence de la personne accompagnée.

Article 14. Assurances, protection des données et révision

14.1 Assurances et responsabilité

L'association a conclu un contrat d'assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance couvrant les détériorations éventuellement causées au domicile par le personnel intervenant. La personne accompagnée doit, pour sa part, être titulaire d'une assurance responsabilité civile.

14.2 Protection des données personnelles

Le service collecte et traite certaines données personnelles concernant la personne accompagnée (identité, coordonnées, informations relatives à son accompagnement) aux seules fins de la réalisation et du suivi de la prestation. Ces données sont conservées de façon sécurisée et ne sont communiquées à des tiers qu'avec l'accord de la personne ou lorsque la loi l'exige.

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), la personne accompagnée dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données la concernant. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à l'adresse suivante : rgpd@valdecherservices.fr

14.3 Autorité extérieure indépendante

i

Conformément à l'article L.311-8 du CASF, les personnes accompagnées peuvent faire appel, en cas de difficulté, à l'autorité extérieure indépendante désignée à cet effet, choisie parmi une liste arrêtée conjointement par le préfet, le président du Conseil départemental et l'agence régionale de santé. Le service communiquera les coordonnées de cette autorité dès que la liste correspondante aura été arrêtée par ces autorités. Dans l'attente, la personne accompagnée peut se référer à la personne qualifiée mentionnée à l'article 12.3 du présent règlement.

14.4 Sanctions

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement, des sanctions peuvent être prises à l'encontre des salariés, des intervenants extérieurs et des bénévoles, pouvant aller de l'avertissement à l'exclusion du service, en fonction de la nature et de la gravité des faits.

14.5 Révision du règlement

Le présent règlement de fonctionnement est révisé selon une périodicité de 4 ans. Il peut être modifié à tout moment, à l'initiative de la direction ou des personnes accompagnées, selon les mêmes modalités de consultation que celles prévues pour son élaboration (représentants du personnel, sous réserve de l'existence d'une instance élue, et groupe d'expression des usagers). Toute modification est portée à la connaissance des personnes accompagnées et des professionnels du service.

Validation

Fait à Vallon-en-Sully, le 01/09/2026

Élaboré en l'absence de représentants du personnel élus au sein de VCS (carence de candidatures au CSE constatée lors des dernières élections).

Consulté et validé par le groupe d'expression des usagers du service le 28/08/2026.

Pour l'association, la Présidente,
Martine KEMIH