



Val de Cher
services

Notre métier, vous rendre la vie plus facile



RÉSEAU
adédom

La fédération du domicile

Livret d'accueil

Service Autonomie à Domicile

SAD aide

Version 2026 09 01



" Notre métier vous rendre la vie plus facile "

SOMMAIRE

Mot de bienvenue	5
Notre association	6
Son histoire et ses missions	6
Son organisation	7
Son accueil	8
Notre SAD	9
Son fonctionnement	9
Ses publics aidés.....	9
Zone d'intervention.....	10
Son aide pour les démarches administratives et financières	11
Ses intervenants à domicile	12
Ses périodes, plages horaires d'intervention	12
Ses conditions générales de remplacement des intervenants à domicile, en cas d'absence	12
Récapitulatif des principaux points pour le Service autonomie à domicile (SAD)	14
Dispositions pour la personne accompagnée	15
Information sur les droits de la personne et l'exercice de ces droits.....	15
Participation de la personne accompagnée	16
Personne de confiance.....	16
Recours en cas de litiges avec le SAD	16
Recours, en cas de difficulté, à l'autorité extérieure mentionnée à l'article L. 311-8 du CASF.....	17
Signalement de suspicion de maltraitance ou de maltraitance avérée	17
Annexes du livret d'accueil.....	19

Mot de bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi Val de Cher services pour vous aider et vous accompagner dans votre vie quotidienne. En ma qualité de Présidente de l'Association depuis mars 2022, je suis très heureuse de vous accueillir parmi nos bénéficiaires et je vous souhaite la bienvenue dans notre association.

Notre association a déjà plus de 50 ans d'existence. Elle a su d'adapter aux besoins de la population de notre bassin de vie, en se recentrant sur l'Aide et l'Accompagnement à Domicile, en professionnalisant son personnel et en élargissant sa zone d'intervention.

Nous avons su répondre aux évolutions réglementaires propre à notre cœur de métier. Nous avons anticipé l'informatisation de notre activité et participé à l'évolution technique de nos missions au domicile des bénéficiaires, permettant ainsi à l'ensemble du personnel de travailler dans de meilleures conditions.

Val de Cher services est devenue aujourd'hui une entreprise associative reconnue, autorisée en qualité de Service Autonomie à Domicile Aide par nos instances départementales.

Le but de notre engagement : répondre du mieux que possible aux besoins des aînés de notre territoire. Une tâche que nous n'envisageons qu'en conservant nos valeurs fondatrices : la proximité, l'écoute, le respect mutuel et la bienveillance.

Un objectif que le Conseil Administration et moi-même ne pourront atteindre qu'en étant accompagné d'un personnel engagé à nos côtés. Un personnel qui partage nos valeurs associatives et notre volonté d'adaptation au maintien au domicile de la majorité de nos aînés.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations dont vous aurez besoin. Notre équipe administrative reste bien sûr à votre écoute pour tout complément d'information.

Dans l'attente de vous rencontrer, je vous remercie de votre confiance.

La Présidente,
Martine KEMIH



Notre association

Son histoire et ses missions

Val de Cher services est une association loi 1901 à but non lucratif, créée le 02 février 1971, dans le cadre de son Service Autonomie à Domicile (SAD), elle concourt à préserver et soutenir l'autonomie des personnes que le SAD accompagne et à leur permettre de vivre à domicile tant que cela est possible.

Son objet est d'aider les personnes et les familles dans les tâches et activités de la vie quotidienne par une assistance personnelle à leur domicile, et de venir en aide aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, sous la forme d'une aide aux actes de la vie quotidienne assurée par un personnel qualifié. L'action de l'association s'étend à tous, sans distinction, dans un esprit de tolérance et de respect des convictions de chacun.

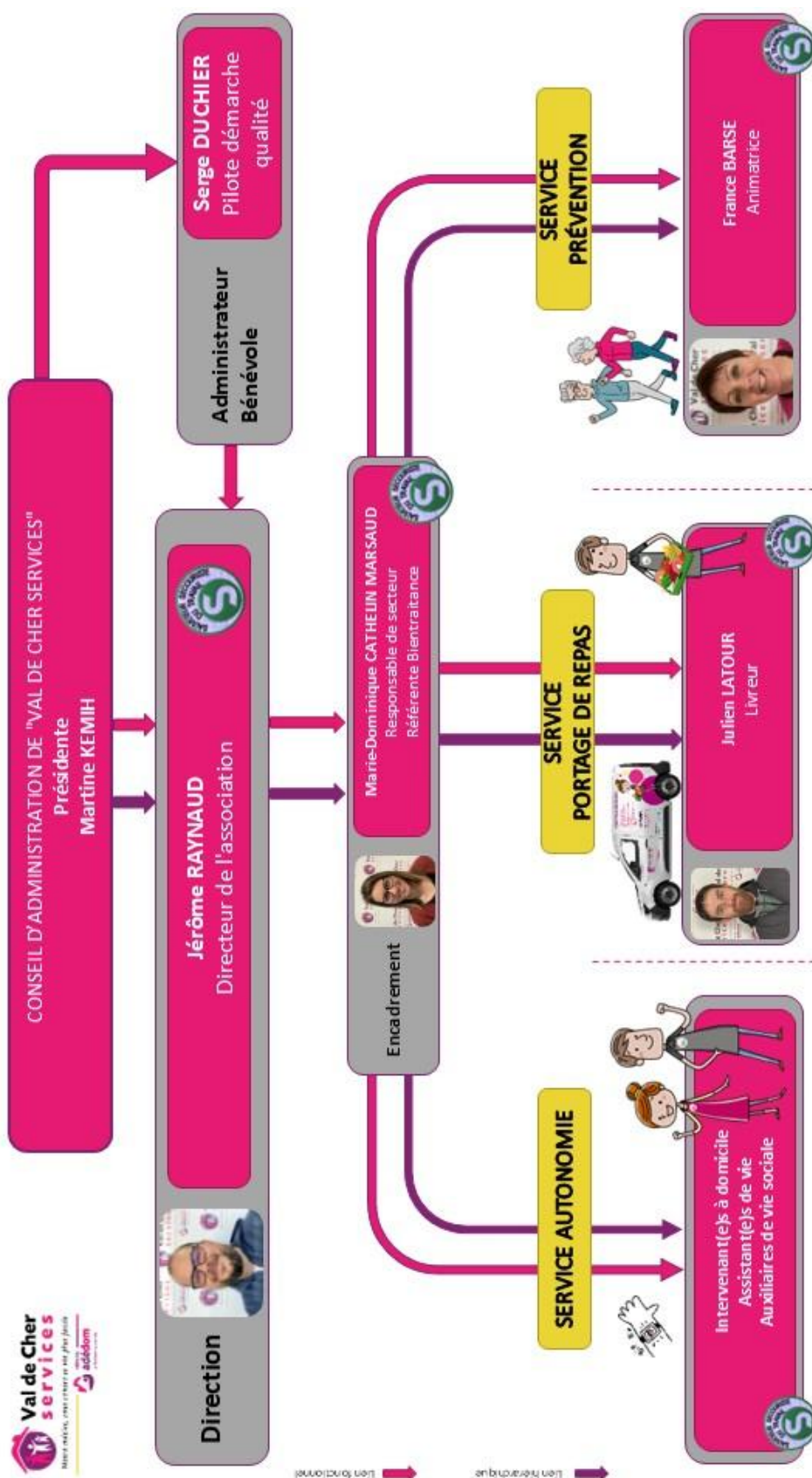
i	<i>Statut juridique : association loi 1901 — SIRET 775548795000050 — Code APE 8810A.</i> <i>Autorisation en qualité de Service Autonomie à Domicile (SAD) et Habilité à l'Aide sociale, délivrée par le Conseil départemental de l'Allier</i> <i>Cette autorisation a été renouvelée le 24/10/2021 pour une durée de 15 ans.</i> <i>Garantie d'assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Plénita Assurances.</i>
---	--

L'association dispose d'une déclaration des services à la personne SAP 775548795 qui lui permet de faire bénéficier aux personnes accompagnées d'un crédit d'impôt sur les montants versés pour les prestations du SAD, selon les conditions prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Chaque année, le SAD transmet une attestation fiscale à chaque personne accompagnée, afin qu'elle puisse le cas échéant bénéficier de ce crédit d'impôt.



Son organisation

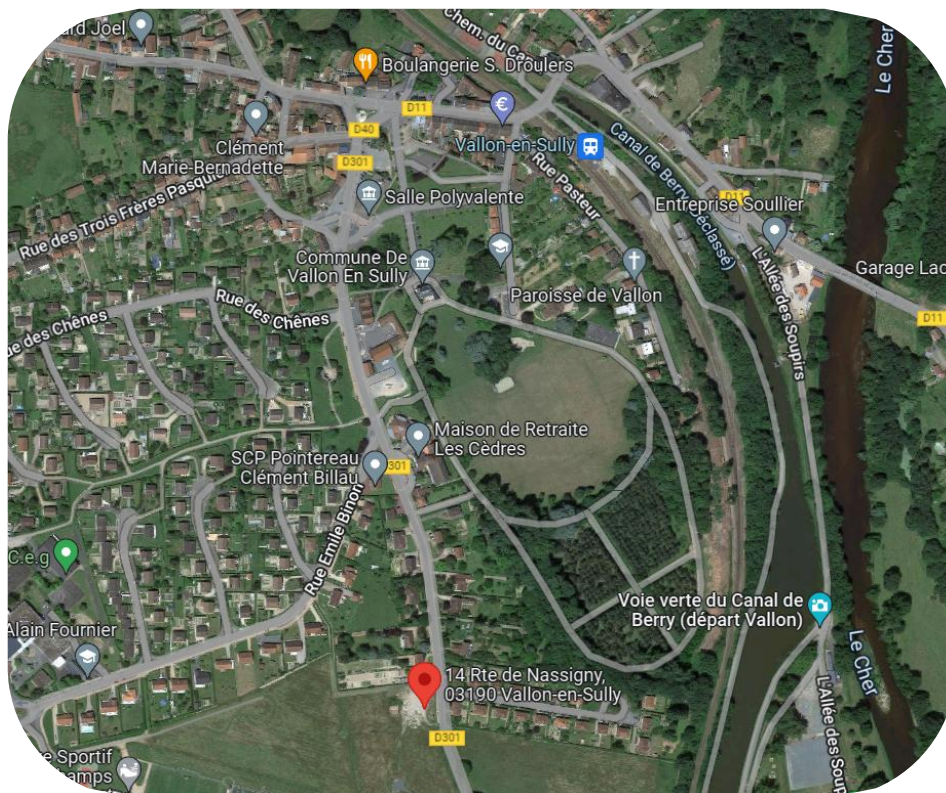
L'association est administrée par un Conseil d'Administration présidé par Martine KEMIH. La direction opérationnelle est assurée par Jérôme RAYNAUD, Directeur. Le service s'organise ensuite autour d'un encadrement de proximité (responsable de secteur) et de trois pôles : Service Autonomie (intervenant à domicile), Service Portage de repas et Service Prévention.



Son accueil

Nous vous accueillons au siège de l'association, ou par téléphone :

Siège de l'association 14 route de Nassigny 03190 Vallon en Sully



- Nous disposons d'un parking et d'un accès pour personne à mobilité réduite.

Horaires	Horaires d'ouverture au public		Horaires d'accueil téléphonique	
	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi
Lundi		14H-17H	8H00-12H	14H-17H
Mardi	08h30-11h45	14H-17H	8H00-12H	14H-17H
Mercredi	Sur rendez vous		8H00-12H	14H-17H
Jeudi	08h30-11h45	14H-17H	8H00-12H	14H-17H
Vendredi	08h30-11h45	14H-17H	8H00-12H	14H-17H

Vous avez aussi la possibilité de joindre l'association en lui envoyant un message par courriel à **contact@valdecherservices.fr** ou une demande d'accompagnement.

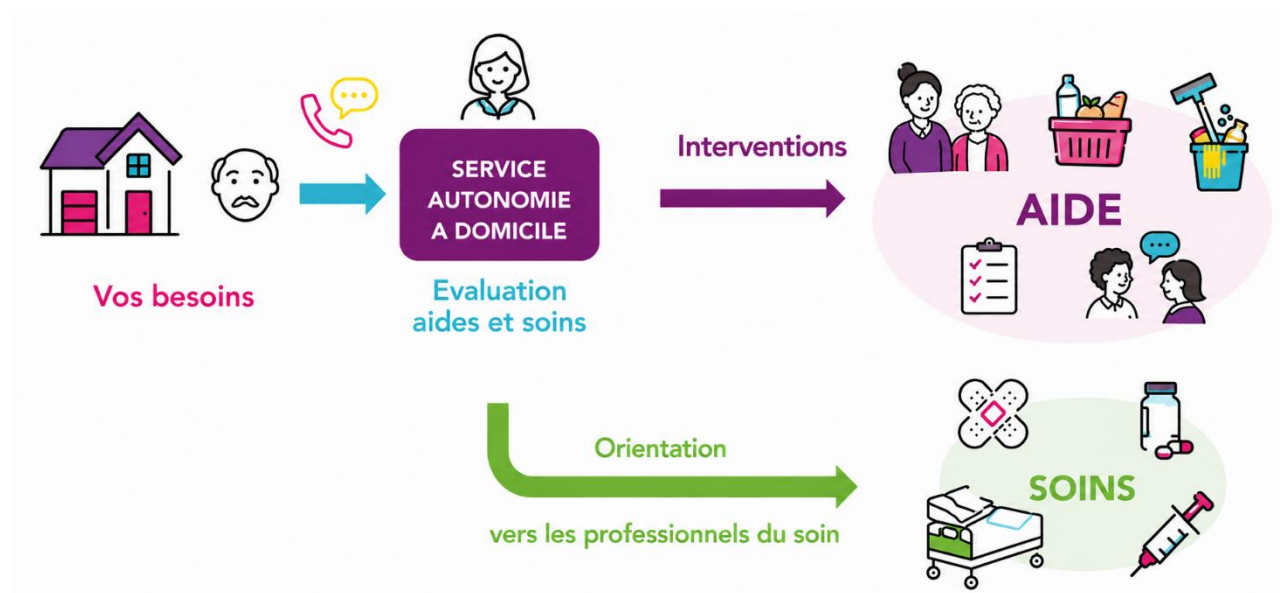
Le formulaire sur le site internet de l'association **<https://www.valdecherservices.fr/contact/>** permet également de contacter l'association.

En dehors des heures d'ouverture, un répondeur est à votre disposition. Les messages sont relevés et traités chaque jour par notre équipe.

Notre SAD

Son fonctionnement

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) de l'association fonctionne ainsi :



Après l'évaluation globale de vos besoins par le SAD et le recueil de votre demande :

- **Si votre besoin est uniquement en aide à domicile** : le SAD peut mettre en place les interventions d'aide,
- **Si votre besoin comprend des soins à domicile** :
 - Soit vous êtes déjà accompagné par notre SAD, dans ce cas le SAD vous **met en relation** avec un professionnel ou un organisme (un service autonomie à domicile dispensant des soins, un centre de santé infirmiers ou avec un infirmier libéral) susceptible d'y répondre, voire **prend rendez-vous avec votre accord** avec ce professionnel ou cet organisme,
 - Soit vous n'êtes pas encore accompagné par notre SAD et donc le SAD vous oriente en mettant à votre disposition l'information sur l'offre de soins infirmiers disponible sur le territoire.

Quels que soient vos besoins en aide ou en soins, vous ne faites **qu'une seule démarche** après du SAD.

Le SAD pourra vous proposer à **un devis** comprenant les éventuelles prises en charges financières d'organismes financeurs (conseil départemental, caisse de retraite...), en fonction de votre situation.

Ses publics aidés

Le SAD accompagne :

- Les personnes âgées de 60 ans et plus, en perte d'autonomie ou malades,
- Les personnes en situation de handicap,
- Les personnes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques,
- Les ménages actifs, dans le cadre de l'aide-ménagère.

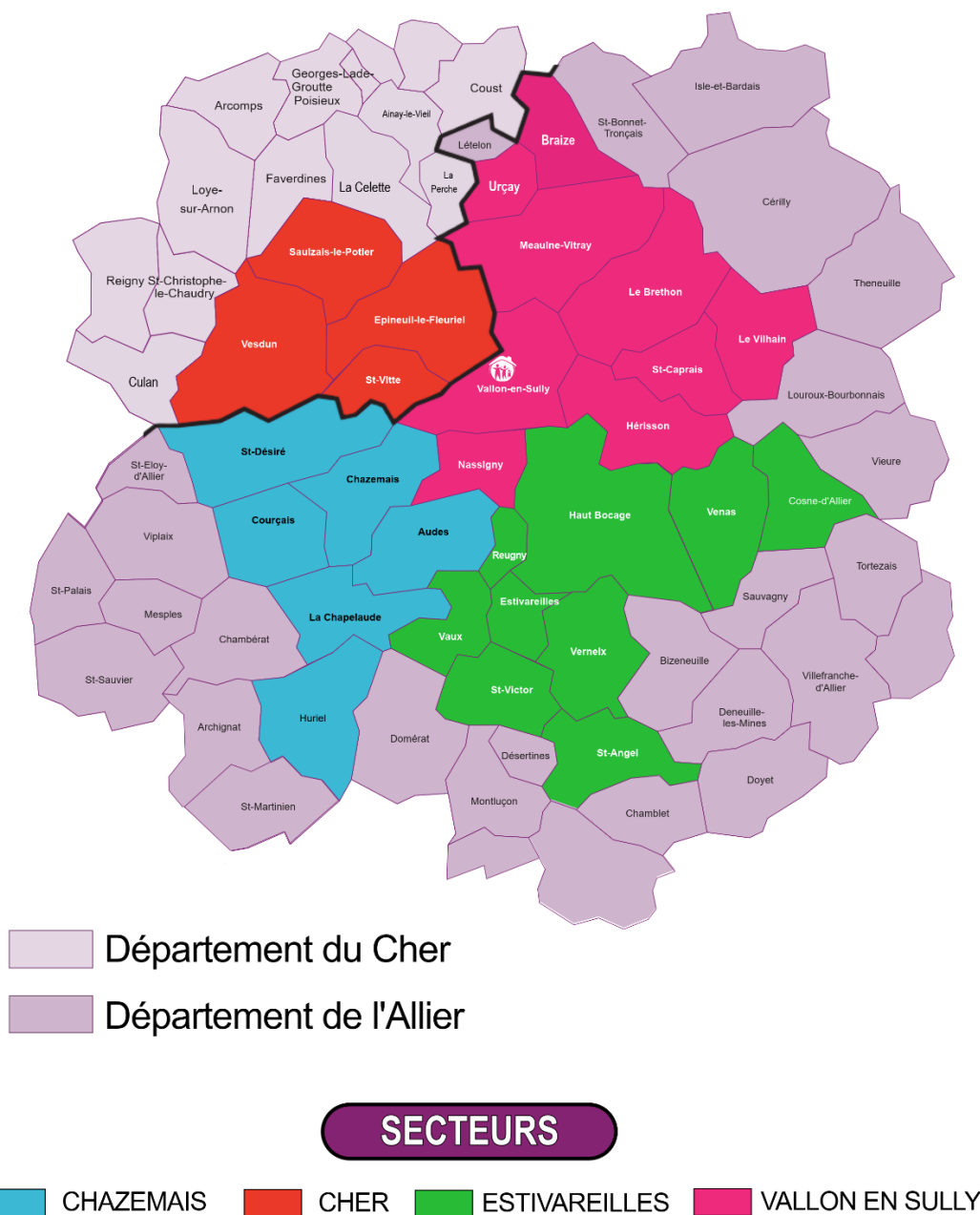
Zone d'intervention

La zone d'intervention du SAD pour les prestations proposées comprend Les communes suivantes sur les départements de :

L'Allier (03) : Audes, Chazemais, Cosne d'Allier, Courçais, Estivareilles, Haut-Bocage, Hérisson, Huriel, La Chapelaude, Le Brethon, Le Vilhain, Meaulne-Vitray, Nassigny, Reugny, Saint-Angel, Saint-Caprais, Saint-Désiré, Saint-Victor, Urcay, Vallon-en-Sully, Vaux, Venas, Verneix.

Du Cher (18) : Épineuil-le-Fleuriel, Saulzais-le-Potier, Saint-Vitte, Vesdun.

CARTE DE NOTRE ZONE D'INTERVENTION



Son aide pour les démarches administratives et financières

En fonction de votre situation, vous pouvez bénéficier pour les prestations assurées par le SAD d'une aide financière :

- Soit l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), accordée par le conseil départemental **de l'Allier ou du Cher**, dans le cadre d'un plan d'aide, visant à payer, en partie ou en totalité, les dépenses (dont celles **relatives aux prestations effectuées par le SAD**) qui permettent à une personne de rester à son domicile, malgré sa perte d'autonomie,
- Soit une aide proposée par une caisse de retraite,
- Soit la PCH (prestation de compensation du handicap) accordée par la MDPH (maison départementale des personnes handicapées) et versée par le conseil départemental aux personnes qui ont besoin d'une aide dans la réalisation des actes de la vie quotidienne du fait d'un handicap.

Le SAD peut vous aider dans les démarches administratives auprès du conseil départemental (APA) et des caisses de retraite, pour l'obtention des aides financières.

La PCH peut financer notamment ces types d'aide :

- Les aides humaines : intervention d'une tierce personne, pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, préparation des repas, alimentation, vaisselle, déplacements...), pour la surveillance, dont **notamment les prestations proposées par le SAD** ;
- Les aides techniques : équipements conçus et adaptés pour pallier le handicap ;
- Les aides pour l'aménagement du logement et du véhicule et les surcoûts liés au transport.

Ses prestations, son accompagnement

Selon les besoins évalués, le SAD met en place un accompagnement coordonné, qui peut comporter :

- Des prestations d'aide et d'accompagnement dans les actes quotidiens de la vie,
- Une orientation vers des professionnels de soins pour les besoins de soins,
- Une aide à l'insertion sociale,
- Et des actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie.

Cet accompagnement par le SAD est proposé selon les choix de vie et les besoins de chaque personne accompagnée.

Les prestations d'aide et d'accompagnement pour les actes de la vie quotidienne peuvent comprendre notamment :

- L'entretien courant du logement, l'entretien et le repassage du linge
- Les soins sommaires d'hygiène, les transferts, l'aide aux changes,
- L'aide à la préparation et à la prise de repas,
- Une aide aux tâches administratives.

Par ailleurs, l'association propose des prestations d'accompagnement de la personne dans ses déplacements dans le cadre de prestations d'accompagnement véhiculé.

Les prix des prestations du SAD avant éventuelle prise en charge financière par un organisme financeur sont indiqués dans l'annexe sur les prix des prestations, remise avec le livret d'accueil.

La mise en place des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile par le SAD donne lieu entre vous et le SAD, à la conclusion d'un **DIPEC (document individuel de prise en charge)**, correspondant à **un contrat de**

prestation. Le DIPEC précise notamment les prestations, leurs modalités de réalisation, vos droits et vos obligations.

Dans le cadre de son accompagnement, le SAD coconstruit avec la personne un **projet d'accompagnement personnalisé**, qui fixe des objectifs prenant en compte la demande de la personne, ainsi que les éventuels plans d'aide ou compensation. Ce projet d'accompagnement définit les actions à mettre en œuvre.

Ses intervenants à domicile

Les prestations auprès de la personne aidée seront assurées en mode prestataire, c'est-à-dire par les intervenants à domicile, salariés de l'association :

- Soit par un accompagnant éducatif et social (ex- auxiliaire de vie social),
- Soit par un employé
- Soit par un agent à domicile.

Ses périodes, plages horaires d'intervention

Les interventions auprès de chaque personne accompagnée peuvent être assurées :

- Du lundi au vendredi (hors jour férié), entre **08h00 et 20h00**,
- Le weekend et jour férié, entre **08h00 et 20h00**

Afin d'assurer la continuité de service durant les plages horaires d'intervention auprès des personnes aidées, des astreintes téléphoniques sont assurées par le SAD en dehors des heures d'ouverture et d'accueil du SAD :

- De **12h00 à 14h00 et 17h00 à 20h00**
- Et le week-end **08h00 à 20h00**.

Le numéro de téléphone pour l'astreinte téléphonique est le 04 70 06 54 84 en effet, en dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique dont les messages sont transmis à l'astreinte peuvent être déposés.

Les personnes accompagnées par le service autonomie à domicile peuvent ainsi contacter le SAD en cas de difficulté ou questions, en fonction du degré d'urgence le personnel d'astreinte recontacte immédiatement la personne accompagnée.

Ses conditions générales de remplacement des intervenants à domicile, en cas d'absence

Continuité de l'intervention :

Absences prévues du ou des professionnels intervenants habituels (congés, formation...) :

La personne accompagnée est informée par le SAD des absences prévues des intervenants habituels dans les meilleurs délais. Le SAD anticipe ces absences prévues et propose un remplacement, y compris pendant les congés annuels des intervenants habituels.

Le remplacement de votre aide à domicile, en cas d'absence, vous est systématiquement proposé.

- L'aide à domicile vous informe directement de son absence
- Le remplacement est systématiquement organisé si vous êtes pris en charge dans le cadre de l'APA
- Sinon, le remplacement est systématiquement proposé.
- Notre service vous informe par téléphone, avec confirmation écrite, du nom de l'intervenant(e), avec rappel du planning existant ou des modifications temporaires dues au remplacement.

Absences imprévues du professionnel intervenant, cas de force majeure :

En cas de force majeure ou d'absence imprévue de l'intervenant, le SAD s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec elle une solution de remplacement adaptée à ses besoins et à l'urgence de la situation. Selon les disponibilités de chacun, et avec l'assentiment préalable de la personne accompagnée, la prestation prévue pourra être reportée.

- Notre service vous en informe systématiquement par téléphone.
- Le remplacement est systématiquement organisé si vous êtes pris en charge dans le cadre de l'APA.
- Sinon, le remplacement est systématiquement proposé : vous avez le choix entre le remplacement du titulaire, ou le report des heures non effectuées **dans le mois en cours**.



Récapitulatif des principaux points pour le Service autonomie à domicile (SAD)

Public éligible :

- Personnes de 60 ans et plus en perte d'autonomie ou malades,
- Personnes présentant un handicap,
- Personnes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ou en ALD (affection de longue durée)



SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)
proposant un accompagnement
personnalisé, coordonné et adapté aux
besoins des personnes,
recueille la demande de la personne

**BESOINS
EN SOINS**

**Libre choix des
Professionnels en
charge des soins**

Pour une personne déjà accompagnée :

Intermédiation avec les
professionnels du soin du
secteur

Pour une personne non accompagnée :

Orientation vers les
professionnels du soin du
secteur

Quels Besoins ?

**BESOINS
EN AIDES**

Aide du SAD pour les démarches
administratives et financières de la
personne

Selon sa situation, la
personne peut avoir :

- Une aide financière
de sa caisse de
retraite, du conseil
départemental
- Un crédit d'impôt
sur le montant des
prestations payées

Accompagnement en mode
prestataire pour des prestations
d'aide et d'accompagnement à
domicile

Les intervenants à
domicile, employés par
le SAD : des auxiliaires
de vie/accompagnant
éducatif et social, des
employés ou des agents
à domicile

Actions complémentaires

- Actions de
prévention, de
préservation, de
restauration et de
soutien de
l'autonomie,
- Aide à l'insertion
sociale domicile

Prestations liées à des actes de la vie quotidienne

- L'entretien courant du
logement,
- Les soins sommaires
d'hygiène,
- Les transferts,
- L'aide aux changes,
- L'aide à la préparation et
à la prise des repas,
- L'entretien et le
repassage du linge,
- Une aide aux tâches
administratives, etc.

Dispositions pour la personne accompagnée

Information sur les droits de la personne et l'exercice de ces droits

Le SAD informe la personne accompagnée de ses droits qui sont mentionnés dans le livret d'accueil dans **la charte des droits et liberté de la personne accueillie**. Par ailleurs le SAD précise les modalités d'exercice de ces droits dans le livret d'accueil et **le règlement de fonctionnement**. La charte et le règlement sont annexés à ce livret d'accueil.

Selon l'article L.311-3 du CASF, dans le cadre de son accompagnement par le SAD, l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à la personne accompagnée, lui assurant ainsi :

1. Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée et familiale, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
2. Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
3. Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de l'avis de la personne protégée, doit être recherché ;
4. La confidentialité des informations la concernant ;
5. L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
6. Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
7. La participation directe de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Cette personne bénéficie de l'aide de son représentant légal, s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique à la personne qui n'est pas apte à exprimer sa volonté, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de son avis.

Participation de la personne accompagnée

Notre service vous associe activement à son fonctionnement, selon deux modalités complémentaires.

Une enquête de satisfaction vous est adressée au moins une fois par an par notre service administratif. Elle vous permet d'exprimer votre avis sur la qualité de nos interventions, sur la relation avec vos intervenants et sur le fonctionnement général du service. Les résultats font l'objet d'un bilan annuel, communiqué aux personnes accompagnées et aux professionnels, qui alimente notre plan d'amélioration continue de la qualité.

Par ailleurs, le SAD organise un groupe d'expression des personnes accompagnées, ouvert à leur entourage et à leur représentant légal. Ce groupe vous permet de faire part de vos avis et suggestions sur l'organisation du service, en particulier lors de la révision du règlement de fonctionnement et du projet de service. Votre participation à ce groupe contribue directement à l'élaboration de ces documents : conformément à l'article D.311-38-3 du CASF, le projet de service est coconstruit avec les personnes accompagnées ; et en application de l'article R.311-33 du CASF, le règlement de fonctionnement est arrêté après consultation des instances de participation des personnes accompagnées.

Selon les besoins, votre avis peut également être recueilli dans le cadre d'une consultation ponctuelle organisée par le service.

Personne de confiance

À tout moment, la personne accompagnée peut désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister, dans le cadre de son accompagnement par le SAD. A ce livret d'accueil est annexée la **notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance**. Cette notice comporte une **explication sur les missions** de la personne de confiance et des **formulaire, notamment pour sa désignation**.

Recours en cas de litiges avec le SAD

- Réclamation :

En cas d'insatisfaction, la personne aidée peut adresser une réclamation au SAD, qu'elle soit écrite ou orale. Le SAD traitera les réclamations et fera un retour à la personne accompagnée dans les meilleurs délais. A cet effet la personne peut faire appel à un professionnel du SAD, notamment son interlocuteur privilégié dans le SAD. L'identité et les coordonnées de cet interlocuteur sont communiqués à la personne lors de la mise en place de son accompagnement par le SAD.

- Recours auprès du médiateur de la consommation :

En cas de litige de la personne accompagnée avec le SAD, relatif au DIPEC (document individuel de prise en charge), c'est-à-dire en cas de divergence à propos de la validité, de l'interprétation, de l'application ou de la résiliation du DIPEC, la personne accompagnée pourra faire appel au médiateur de la consommation, **Association Nationale des Médiateurs (ANM)** et lui adresser sa demande de médiation :

- soit par courrier en écrivant à : **Association Nationale des Médiateurs (ANM)** 62 rue Tiquetonne 75002 Paris
- soit par e-mail : contact@anm-conso.com
- Soit en ligne en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante : www.anm-conso.com

Le recours à la médiation de la consommation est gratuit pour la personne accompagnée. Toutefois, si la personne accompagnée décide de se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de son choix, notamment un expert, elle en assume les coûts afférents.

Pour être recevable auprès du médiateur, les conditions ci-après sont requises :

- Le litige doit, au préalable, avoir fait l'objet d'une première tentative de résolution directe par une réclamation écrite auprès du SAD;
- Le SAD a fourni une réponse jugée insatisfaisante par la personne accompagnée ou lorsque le SAD ne répond pas à la réclamation de la personne accompagnée, dans les deux mois à partir de l'envoi de la réclamation.

La personne accompagnée dispose d'un délai d'un an, à compter de sa réclamation écrite, pour saisir le médiateur de la consommation. La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas au SAD et à la personne accompagnée.

- Recours à la personne qualifiée :

En cas de litige relatif à ses droits, notamment précisés dans le livret d'accueil et dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie, la personne accompagnée peut faire appel à la personne qualifiée pour faire valoir ses droits.

La liste des personnes qualifiée est annexée au livret d'accueil. La personne peut choisir une des personnes qualifiées sur cette liste où sont mentionnées les modalités pour la solliciter.

Recours, en cas de difficulté, à l'autorité extérieure mentionnée à l'article L. 311-8 du CASF.

En cas de difficulté avec le SAD, la personne accompagnée peut faire appel à l'autorité extérieure prévue à l'article L311-8 du CASF. Le SAD a désigné qu'elle a choisi sur la liste arrêtée conjointement par le président du conseil départemental, le représentant de l'Etat dans le département et l'agence régionale de santé.

La personne accompagnée peut contacter cette autorité selon les modalités suivantes :

Signalement de suspicion de maltraitance ou de maltraitance avérée

La personne aidée, ses aidants, son représentant légal peuvent signaler au SAD, toute suspicion de maltraitance ou toute situation de maltraitance avérée, en s'adressant soit à la direction du SAD (**Téléphone : 04 70 06 54 84 – contact@valdecherservices.fr**), soit à son interlocuteur privilégié dans le SAD, qui prendra les mesures nécessaires. La personne accompagnée peut également faire un signalement en contactant par téléphone le **3133, le numéro national, gratuit dédié à la lutte contre les maltraitements envers les personnes âgées, les adultes en situation de handicap et plus largement les adultes en situation de vulnérabilité**. Ce numéro gratuit est accessible 7 jours sur 7, de 9h à 20h.

Les signalements recueillis par le 3133 font l'objet d'une analyse et sont transmis, selon leur nature, à l'autorité compétente pour traitement (agence régionale de santé, conseil départemental ou direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités). Lorsque les faits signalés ne relèvent pas d'une situation de maltraitance, les appelants sont orientés vers les dispositifs adaptés. Pour plus d'information sur le 3133, vous pouvez consulter la page qui lui est dédiée : <https://solidarites.gouv.fr/3133-maltraitements>.

En cas de suspicion de maltraitance ou de situation de maltraitance avérée, les professionnels du SAD font un signalement auprès de leur hiérarchie et/ou de la direction du SAD. Le cas échéant, le SAD procédera aux signalements auprès des autorités compétentes (autorité en charge de l'autorisation du SAD, procureur de la république).



MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Victime ou témoin
de maltraitance
envers un adulte vulnérable*
en établissement ou à domicile ?**

**Appelez le numéro national
d'écoute et de signalement :**

3133
**LE NUMÉRO CONTRE
LES MALTRAITANCES**

Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

**Accessibilité
pour les personnes
sourdes ou
malentendantes :**



3133.gouv.fr

*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...

Diagramme ministériel de la Santé, des Solidarités et du Travail - Janvier 2025

Annexes du livret d'accueil

La charte des droits et liberté de la personne accompagnée

Elle récapitule les droits de la personne accompagnée et que les professionnels du SAD doivent respecter ;



Le règlement de fonctionnement

Il comporte notamment : les principales modalités concrètes d'exercice des droits des personnes accompagnées, les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens, les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles, les règles essentielles relatives à l'accompagnement par le SAD, dont les obligations des personnes accompagnées pour permettre la réalisation des prestations ;



Réf. : RF-SAD-2026-09-01
Version : 3.1
Date : 01/09/2026
Validé par : Conseil d'administration

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

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

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.

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

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

Martine KEMIH

✓ Certifié par 

La notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance

NOTICE D'INFORMATION Désignation de la personne de confiance

i

Cette notice est remise à toute personne accompagnée majeure lors de son admission au service, conformément à l'article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles (CASF) et à l'article L. 311-5-1 du même code.

Elle explique le rôle de la personne de confiance et les modalités de sa désignation. Elle est accompagnée du formulaire de désignation (annexe 1) et du formulaire de révocation (annexe 2), disponibles auprès de votre encadrant de secteur.

1. Quel est son rôle ?

La loi donne le droit à toute personne majeure accompagnée par un établissement ou un service social ou médico-social (article L. 312-1 du CASF) de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions. La personne de confiance a plusieurs missions :

Accompagnement et présence

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut :

- être présente à l'entretien organisé lors de la conclusion de votre document individuel de prise en charge, pour rechercher votre consentement à être accompagné(e) par Val de Cher Services (en présence de la direction ou de toute autre personne formellement désignée par elle) ;
- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale, afin de vous aider dans vos décisions.

Aide pour la compréhension de vos droits

Votre personne de confiance sera consultée par le service qui vous accompagne au cas où vous rencontreriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance au titre du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple en cas d'hospitalisation ou d'accompagnement de fin de vie), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 1.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure accompagnée par une structure sociale ou médico-sociale. C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué, ou du juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance : un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation, et de lui faire part de vos souhaits quant à sa future mission, afin qu'elle puisse prendre connaissance de son rôle auprès de vous et en mesurer la portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation : elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 1. Elle peut refuser d'être votre personne de confiance ; dans ce cas, vous devrez en désigner une autre.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez. Lors du début de votre accompagnement par Val de Cher Services, s'il ne vous a pas été proposé de désigner une personne de confiance auparavant, cela vous sera proposé.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d'une hospitalisation, avant le début de votre accompagnement à domicile. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale : si vous le souhaitez, une nouvelle désignation est nécessaire.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommée pour une durée plus limitée.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 1, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé, en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment : les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 2).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important d'informer Val de Cher Services et l'équipe qui vous accompagne que vous avez désigné une personne de confiance, afin que son nom et ses coordonnées soient connus, et de leur en remettre une copie. Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés. Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

Le formulaire de désignation

Formulaire de désignation de la personne de confiance

Je soussigné(e) ☐ M. ☐ Mme

Nom, prénom :

Adresse :

Téléphone :email :

Désigne ☐ M. ☐ Mme

Nom, prénom :

Adresse :

Téléphone :email :

Lien avec la personne (parent, personne entretenant des liens étroits et stables, médecin traitant, personne de confiance désignée à l'occasion d'une hospitalisation)

Pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

☐ jusqu'à ce que j'en décide autrement

☐ uniquement pour la durée de ma prise en charge par le service

J'ai bien noté que ☐ M. ☐ Mme

- pourra m'accompagner, à ma demande, dans les démarches concernant ma prise en charge, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;
- pourra être consulté(e) par l'équipe qui me suit au cas où je rencontrerais des difficultés dans la connaissance et la compréhension de mes droits. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune décision importante ne pourra être prise sans cette consultation préalable ;
- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au service ;
- sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.

Je peux mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.

Si vous ne souhaitez pas désigner une personne de confiance, veuillez cocher la case ci-dessous et remettre le présent formulaire au service :

☐ Je ne souhaite pas désigner une personne de confiance.

Fait le / / à

Signature de la personne

Signature de la personne de confiance
(recommandée)

L'annexe relative aux personnes qualifiées

- Déposée en Préfecture de l'Allier le 02 mai 2023
- Affiché le 03 mai 2023
- Exécutoire le 03 mai 2023
- ID Télétransmission: 003-220300016-20230418-0418H14228H1-AR



ARRETE N° 1066 bis du 18 mai 2023

Portant désignation des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles

Le Directeur Général de l'ARS
Auvergne-Rhône-Alpes,

La Préfète de l'Allier,

Le Président du Conseil
départemental

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles, et notamment les articles L. 311-5, R. 311-1 et R. 311-2 ;

Vu la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale et instituant par son article 9, dans chaque département, une liste de personnes qualifiées ;

Considérant les différentes candidatures reçues pour devenir personne qualifiée ;

Sur proposition du directeur de la Délégation Départementale de l'Allier de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, de la directrice de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations de l'Allier et du directeur général des services du Département de l'Allier ;

ARRESENT

Article 1 : Le présent arrêté abroge et remplace l'arrêté n° 2021-02-0080 du 18 octobre 2021 fixant la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Article 2 : La liste des personnes qualifiées, prévues à l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles est établie pour le département de l'Allier, comme suit :

Mme AVELIN Marie-Claude
Mme BRION Marie-Antoinette
Mme DEVAUX Christine
Mr GAUMÉ Jean-Charles
Mr MOSNIER Roger

Mr MOUSSELIN Francis
Mr PETITCOLIN Christian
Mme VEZIRIAN Dominique
Mme WAJS-ETIENNE Annick

Article 3 : Pour contacter la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande tel qu'indiqué dans l'annexe de l'arrêté.

Article 4 : La durée de mandat des personnes qualifiées est de trois ans renouvelable à compter de la date de publication du présent arrêté. Ce dernier pourra être reconduit dans les mêmes formes.

Article 5 : La présente décision sera portée à la connaissance des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux par voie d'affichage sur le panneau accessible mis à leur disposition.

Agence régionale de santé
241 rue Garibaldi - CS93383
69418 Lyon Cedex 03
Tél. : 04 72 34 74 00

Préfecture de l'Allier
2 rue Michel de l'Hospital - CS 31649
03106 Moulins cedex
Tél. : 04 70 48 33 84

Conseil départemental de l'Allier
1 avenue Victor Hugo - BP 1689
03016 Moulins cedex
Tél. : 04 70 34 40 03

Article 6 : Cet arrêté peut faire l'objet d'un recours administratif auprès du ministre des Solidarités et de la Santé et/ou d'un recours gracieux auprès de la Préfète de l'Allier, du président du Conseil départemental et du directeur général de l'Agence Régionale de Santé d'Auvergne-Rhône-Alpes dans un délai de deux mois à compter de la notification de la présente décision.

Un recours contentieux peut être introduit devant le tribunal administratif de Clermont-Ferrand dans un délai de deux mois à compter de la notification ou de la publication de la présente décision.

Article 7 : Le Secrétaire Général de la Préfecture de l'Allier, la directrice de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations de l'Allier, le directeur départemental de la délégation départementale de l'Allier de l'Agence Régionale de Santé d'Auvergne-Rhône-Alpes et le directeur général des services départementaux sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié aux recueils des actes administratifs de la préfecture de la région Auvergne-Rhône-Alpes, de la préfecture de l'Allier et sur le site internet du Département de l'Allier.

Fait à Moulins, le

18 AVR. 2023

Le Directeur Général de l'Agence
Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes

Docteur Jean-Yves GRALL

La Préfète de l'Allier



Pascale TRIMBACH

Le Président du Conseil
départemental,



Claude RIBOULET

Pour le Directeur général et par délégation,
Le directeur de l'autonomie

Raphaël GILLET

Comment saisir une personne qualifiée pour les structures relevant de la compétence de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes ?

Si vous rencontrez une difficulté et souhaitez solliciter une personne qualifiée, voici les étapes à suivre :

1. Vérifiez que l'établissement en question relève de la **compétence de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes**
2. **Rédigez une demande écrite**, expliquant clairement votre situation et les motifs de votre requête et indiquant la personne qualifiée que vous souhaitez saisir (à sélectionner parmi la [liste des personnes qualifiées habilitées par l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes](#)).
3. **Adressez votre demande à l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes**, soit par courrier, soit par mail.

Adresse postale	Adresse mail
ARS Auvergne-Rhône-Alpes Dispositif « Personne qualifiée » 241 rue Garibaldi - CS 93383 69418 Lyon Cedex 03	Transmettre votre demande par mail

Une personne qualifiée vous contactera pour examiner votre dossier et proposer des solutions avec l'établissement concerné.

L'annexe relative aux prix des prestations



TARIFS APPLICABLES A COMPTER DU 1^{ER} JUIN 2026

Service Prestataire	Heures accordées avec un plan d'aide	Heures au-delà du plan d'aide
Sans prise en charge	30,30 €/heure*	
Prise en charge du Conseil Départemental ALLIER et CHER (APA – PCH – Aide Sociale)	29,58 €/heure* (- prise en charge du financeur)	30,30 €/heure*
Prise en charge Caisses de retraite (CARSAT, CNRACL, ...)	30,30 €/heure semaine* 30,30 €/heure dimanche et JF* (- prise en charge du financeur)	30,30 €/heure*
Prise en charge Caisses de retraite MSA	30,30 €/heure* (- prise en charge du financeur)	30,30 €/heure*
<u>Autres Service</u>		
Téléassistance	Abonnement à partir de 24,90 €/mois* Prise en charge partielle possible : (Conseil Départemental, Caisse de retraite, ccas ...) Formules et options : nous consulter	
<u>Frais Annexes</u>		
Cotisation annuelle	17,00 €	
Déplacement effectué à la demande du bénéficiaire	0,45€/km*	
Abonnement portefeuille électronique	6,15 € / mois	

Devis gratuit sur simple demande, ou pour toute prestation supérieure à 100€ par mois.

* : Éligible à l'abattement fiscal « service à la personne » : 50 % (sous réserve de modifications des dispositions fiscales en vigueur)

Val de Cher services – 14 route de Nassigny 03190 VALLON EN SULLY

Tel. : 04 70 06 54 84 – Fax : 04 70 06 09 50 – www.valdecherservices.fr – contact@valdecherservices.fr

SIRET : 775548795000050 – Code APE : 8810A – organisme de services à la personne enregistré sous le N° SAP775548795
structure autorisée par arrêté du conseil départemental en date du 24.10.2021

Le matériel du bénéficiaire respectueux de son aide à domicile

L'aspirateur

- Manche au niveau du menton
- Léger
- Bon état de fonctionnement
- Privilégier aspirateur-balai filaire mais léger (voir avec vos intervenants)



Indispensable si tapis

Balayette à manche long



Si il n'y a pas d'aspirateur :

- Les déchets doivent pouvoir être ramassés sans avoir à s'abaisser

Kit dépoussiérage

- L'utilisateur ne doit pas s'abaisser et/ou à lever les bras au dessus des épaules
- Un manche télescopique

Produits ménagers

- Non corrosifs
- Respectueux de l'environnement

Lit électrique



Indispensable en cas de toilette au lit où si le bénéficiaire ne peut pas se lever sans aide ;



Remboursé intégralement par la sécurité sociale

- Permet à l'intervenant(e) de ne pas se blesser et de pouvoir continuer à travailler durablement



Le balai



Si il n'y a pas d'aspirateur :

- Léger
- La brosse doit être en bon état

La serpillère

- Légère
- L'essorage ne doit pas se faire avec les mains et ne doit pas forcer l'utilisateur à s'abaisser

Kit nettoyage vitres

- L'utilisateur ne doit pas s'abaisser et/ou à lever les bras au dessus des épaules

- Un manche télescopique

Aides techniques de transfert



Un transfert ne doit pas induire un « porté » de l'intervenant et celui-ci ne doit pas forcer !



Lève personne, planche et guidon de transfert, verticalisateur... de multiples solutions existent !

Drap de glisse

- Peut aider pour les manipulations au lit entre autre (rehaussements et autres déplacements dans le lit...)

Vous avez la possibilité d'être aidé au domicile et c'est une chance... en contrepartie, pensez aux intervenants qui viennent chez vous ... leur santé est importante pour que tout cela puisse continuer !

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

NOTRE DÉFINITION

Pour Val de Cher Services, la bientraitance est une démarche collective et continue qui vise à garantir à chaque personne accompagnée le respect de sa dignité, de ses droits, de ses choix, de son intimité et de son autonomie. Elle se traduit par une posture professionnelle fondée sur l'écoute, le respect, l'attention portée aux besoins et aux attentes de la personne, ainsi que par la recherche constante de son bien-être et de son pouvoir d'agir.

Elle s'exerce dans tous les lieux et à tous les moments de l'accompagnement. **Au domicile**, elle implique de reconnaître que le professionnel intervient avant tout dans l'espace de vie de la personne : il en respecte les habitudes, le rythme, l'environnement, l'intimité et les choix. **À l'extérieur du domicile, notamment lors des accompagnements véhiculés**, elle suppose la même vigilance : respect des choix et du rythme de la personne, sécurité physique et relationnelle, confidentialité, prise en compte de ses capacités et de ses besoins, et maintien de sa place d'actrice de l'accompagnement.

La bientraitance consiste ainsi à privilégier, chaque fois que cela est possible, le « **faire avec** » plutôt que le « **faire à la place** », que ce soit pour les actes réalisés au domicile, les déplacements, les rendez-vous, les courses, les activités ou les démarches effectuées à l'extérieur.

Dans un territoire rural où l'isolement géographique et social peut accroître certaines vulnérabilités, elle implique également une attention particulière aux situations de fragilité et aux signaux faibles. La relation de confiance qui se construit dans la durée constitue un élément essentiel de l'accompagnement, tout en nécessitant le maintien d'une juste distance professionnelle et d'un cadre sécurisant pour chacun.

La bientraitance est enfin une culture partagée et coconstruite entre les professionnels, les bénévoles, les personnes accompagnées et l'association. Elle se nourrit de la réflexion sur les pratiques, de l'expression des personnes accompagnées, de la formation et des échanges en équipe. Elle est régulièrement réinterrogée dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Ainsi, pour Val de Cher Services, **être bientraitant, c'est adapter en permanence son accompagnement à la personne, à ses choix, à ses capacités, à son environnement et à la situation rencontrée, au domicile comme à l'extérieur, afin qu'elle reste autant que possible actrice de son parcours et de sa vie.**

« Faire avec, respecter les choix, soutenir le pouvoir d'agir. »

LES 6 REPÈRES DE NOTRE BIEN-TRAITANCE

Des principes concrets qui guident chaque accompagnement.

1

RESPECTER LA PERSONNE



Dignité, droits, choix, intimité et autonomie sont le point de départ de toute intervention.

2

RESPECTER LE DOMICILE



Son espace, ses habitudes, son rythme et son environnement restent les siens.

3

SÉCURISER LES DÉPLACEMENTS



À l'extérieur et en véhicule : choix, rythme, confidentialité, capacités et sécurité guident nos pratiques.

4

FAIRE AVEC



Soutenir l'autonomie et le pouvoir d'agir plutôt que faire à la place.

5

RESTER VIGILANT



Repérer fragilités et signaux faibles, avec confiance, cadre sécurisant et juste distance.

6

FAIRE VIVRE UNE CULTURE COMMUNE



Professionnels, bénévoles et personnes accompagnées font progresser ensemble les pratiques et la qualité.

Une bientraitance concrète, partagée et adaptée à chaque personne.



**Val de Cher
services**

Notre métier, vous rendre la vie plus facile



RÉSEAU
adédom

La fédération du domicile

Service Autonomie à Domicile

**14 route de Nassigny
03190 VALLON EN SULLY**

Tel : 04 70 06 54 84

Email : contact@valdecherservices.fr

www.valdecherservices.fr