AAA Aides et Accompagnements à l'Autonomie

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Réalisé par :
Léo Dissard

Sommaire

1. Préambule 1
    1. Objectifs du règlement 1
    2. Références légales 1
    3. Engagement de la structure 2
2. Présentation du service 3
    1. Présentation de la structure 3
    2. Territoires d'intervention 4
    3. Organigramme 4
3. Conditions d'admission et de prise en charge 5
    1. Modalités de demande et d'évaluation des besoins 5
    2. Information du bénéficiaire 6
    3. Consentement éclairé 7
4. Contenu et organisation des prestations 7
    1. Types de prestations 7
    2. Horaires et durée d'interventions 8
    3. Modalités de planification et de modification 8
    4. Continuité et adaptation du service 9
5. Droits des personnes accompagnées 9
    1. Dignité, respect, intimité, vie privée 9
    2. Liberté d'expression et de choix 10
    3. Participation à la vie de la structure 10
    4. Accès aux informations personnelles 10
    5. Prise en compte du handicap et de la dépendance 11
6. Devoirs des personnes accompagnées 11
    1. Respect du personnel intervenant 11
    2. Respect des horaires et des conditions d'intervention 12
    3. Signalement des absences ou modifications 13
7. Modalités de participation des bénéficiaires 14
    1. Expression des attentes et besoins 14
    2. Participation à des enquêtes de satisfaction 15
    3. Instance de consultation (CVS ou alternative prévue par la loi) 16
8. Mesures de prévention et de sécurité 16
    1. Risques domestiques 16

2. Consignes en cas d'urgence ou de danger 17
3. Hygiène et sécurité pendant les interventions 19
4. Respect des protocoles en cas d'épidémie (ex. : COVID-19) 20
9. Traitement des réclamations et des litiges 21
1. Formulation, délai et méthode de réponse 21
2. Possibilité de médiation externe 21
3. Ressources pour faire valoir ses droits 22
10. Protection de la vie privée et confidentialité 23
1. Engagements du personnel 23
2. Traitement des données personnelles (RGPD) 24
3. Accès et rectification des informations 25
11. Conditions de suspension ou de fin de prise en charge 25
1. Cas de fin de contrat à l'initiative de l'usager 25
2. Suspension ou arrêt à l'initiative de la structure : motifs et procédure 26
3. Droit au contradictoire 27
12. Modalités de révision et diffusion du règlement 27
1. Procédure de mise à jour 27
2. Date de dernière mise à jour 28
3. Remise au bénéficiaire et à ses proches 28
13. Conclusion 29

1. Préambule

1. Objectifs du règlement

Le présent règlement de fonctionnement a pour objet de définir les règles essentielles organisant la vie collective et les relations entre les bénéficiaires, les professionnels et la structure AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie.

Il vise à garantir le bon déroulement des interventions au domicile des personnes accompagnées, dans le respect des droits et libertés fondamentales de chacun, tels que définis par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, notamment les articles L311-3 à L311-7 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

Ce document poursuit plusieurs finalités :

- Informer clairement les usagers sur les conditions d'intervention et les règles applicables au sein de la structure, dès leur admission
- Encadrer le fonctionnement du service dans une logique de qualité, de transparence, de sécurité et de respect mutuel
- Favoriser la participation et l'autonomie des personnes accompagnées en leur donnant les moyens de comprendre et de faire valoir leurs droits
- Prévenir les conflits et garantir un cadre bienveillant, propice à une prise en charge harmonieuse
- Assurer l'égalité de traitement, la confidentialité des informations, et la protection des personnes dans le respect de leur dignité

Ce règlement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles. Il est remis à chaque usager au moment de la signature du contrat de prestation et expliqué si besoin, afin d'en garantir la bonne compréhension.

2. Références légales

Le présent règlement de fonctionnement est établi en conformité avec les exigences du Code de l'action sociale et des familles (CASF) et des lois et décrets en vigueur régissant les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Il repose notamment sur les textes suivants :

1. **Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale**
   Cette loi fondatrice a instauré les principes de respect des droits des usagers, de participation des usagers à la gestion de leur prise en charge, et de qualité des services rendus. Elle a introduit la nécessité de la rédaction d'un règlement de fonctionnement pour tous les établissements sociaux et médico-sociaux, ainsi qu'un document individuel de prise en charge (DIPC).

2. **Code de l'action sociale et des familles (CASF)**

- Article L311-7 : Obligation de rédaction et de remise d'un règlement de fonctionnement à chaque usager.
- Article L311-4-1 : Précision sur le contenu du DIPC, qui définit les modalités de prise en charge et d'accompagnement des usagers.
- Article R311-34 : Détaille les règles de fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux, ainsi que le contenu obligatoire du règlement.
- Articles D311-21 à D311-25 (modifiés par le décret n°2022-688) : Précisent les modalités de mise en œuvre du règlement de fonctionnement, de la remise du livret d'accueil, et des documents d'information aux usagers, ainsi que les procédures de révision.

3. **Décret n°2022-688 du 25 avril 2022**
   Ce décret a modifié et complété certains articles du CASF, notamment les articles D311-21 à D311-25, afin de renforcer l'information des usagers et garantir un suivi rigoureux des pratiques dans les établissements sociaux et médico-sociaux. Il a mis l'accent sur la remise systématique des documents d'information (dont le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil) dès l'admission, et sur les modalités d'évaluation de la qualité des prestations.

4. **Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil relatif à la protection des données personnelles (RGPD)**
   Ce règlement s'applique au traitement des données personnelles des usagers et impose des mesures de confidentialité et de protection des informations sensibles.

Objectif des références légales :

Ces textes ont pour objectif d'assurer que la structure AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie respecte les principes de transparence, de respect des droits des usagers, et de qualité des prestations fournies. Ils encadrent également les conditions de vie collective au sein de la structure, garantissant ainsi un environnement sûr, respectueux, et adapté aux besoins de chaque usager.

3. Engagement de la structure

La structure AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'engage à offrir un service de qualité, respectueux des droits et des besoins de chaque bénéficiaire. Nos engagements sont les suivants :

1. **Respect des droits des usagers**
   Nous garantissons le respect de la dignité, de l'autonomie, et de la liberté de chaque usager. La Charte des droits et libertés des personnes accueillies est remise à chaque usager, expliquant ses droits et sa participation à la gestion de sa prise en charge, elle est également consultable dans nos bureaux au 11 Rue des Tuileries, 11100 Narbonne.

2. **Prise en charge personnalisée**
   Chaque usager bénéficie d'un accompagnement individuel défini dans un contrat de prestation adapté à ses besoins.

3. **Qualité et sécurité des prestations**
   Nous assurons la sécurité des usagers et la qualité des services par des intervenants formés et qualifiés. Des protocoles de sécurité sont strictement respectés lors des interventions à domicile.

4. **Transparence et information**
   Nous fournissons une information claire sur les prestations et les droits des usagers à travers le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil.

5. **Confidentialité**
   Nous garantissons la confidentialité des informations personnelles et médicales des usagers, conformément au RGPD.

6. **Écoute et réactivité**
   Nous assurons une écoute active et une réactivité face aux préoccupations des usagers, avec un service de médiation en cas de conflit.

7. **Amélioration continue**
   Nous mettons en place des évaluations régulières pour améliorer la qualité de notre service, en tenant compte des retours des bénéficiaires. Cela se matérialise via des questionnaires Google Forms en ligne, mais également en présentiel lors des visites de notre responsable de secteur.

8. **Respect des engagements**
   Nous respectons les horaires, durées et modalités d'intervention définis dans le contrat de prestation. En cas de modification des horaires, celles-ci seront effectuées par avenant au contrat, avec l'accord des deux parties.

2. Présentation du service

1. Présentation de la structure

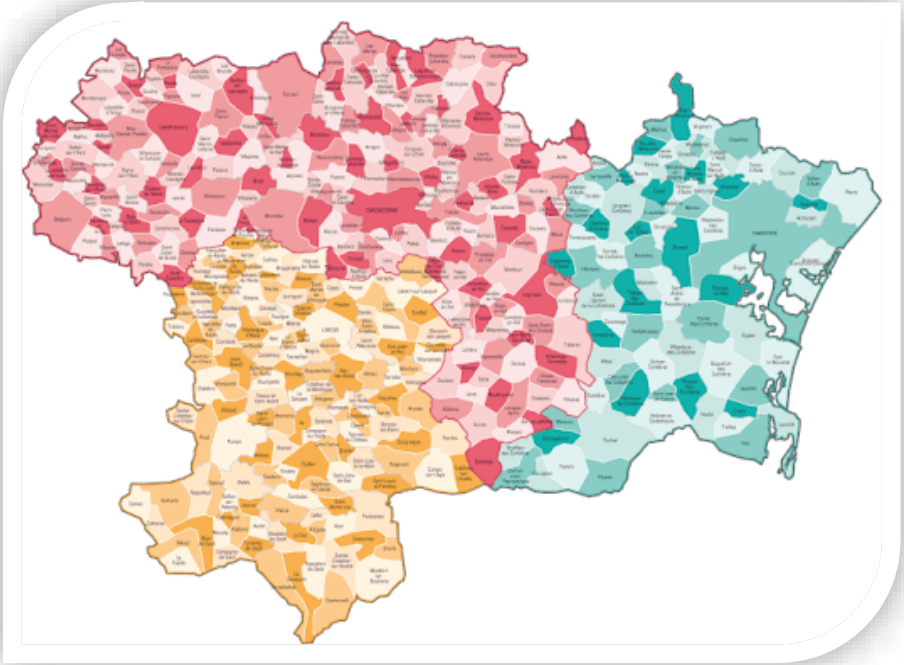
La SAS AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie est une entreprise privée enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Narbonne sous le numéro SIRET 834 673 659 00027. Elle est autorisée à opérer en tant que prestataire de services dans le département de l'Aude grâce à l'Autorisation n° 180759/LT/MA délivrée par le Conseil Départemental.

Basée au 11 rue des Tuileries, 11100 Narbonne, AAA propose des services d'aide à domicile adaptés à un public varié, âgé de 10 à 104 ans actuellement. Cette diversité témoigne de notre engagement à fournir des services personnalisés et adaptés à chaque usager, quel que soit son âge ou ses spécificités. Nous mettons en place des prestations sur mesure, qu'il s'agisse d'aide à la vie quotidienne, de soins à domicile ou d'accompagnement pour les personnes en situation de dépendance ou de handicap. Ainsi, chaque individu bénéficie d'un suivi et d'une prise en charge répondant à ses attentes et à ses besoins uniques.

2. Territoires d'intervention

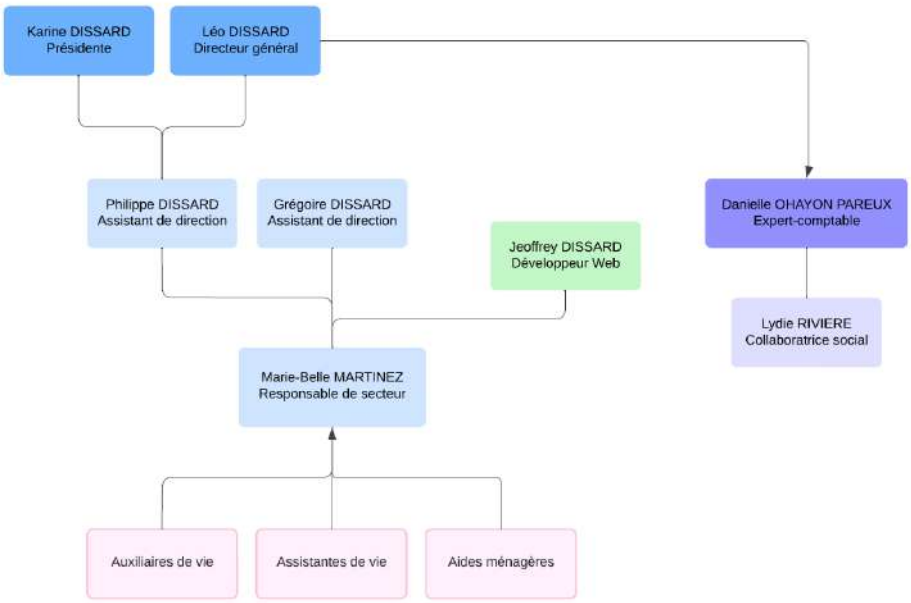
Nos interventions couvrent principalement le territoire du Grand Narbonne, incluant les communes suivantes :

- Narbonne
- Sigean
- Montredon-des-Corbières
- Névian
- Marcorignan
- Saint-Marcel-sur-Aude
- Saint-Nazaire-d'Aude
- Sallèles-d'Aude
- Cuxac-d'Aude
- Coursan
- Vinassan
- Fleury
- Salles-d'Aude
- Moussan
- Armissan
- Gruissan
- Narbonne-Plage
- Saint-Pierre-la-Mer
- Ouveillan
- Port-La-Nouvelle



Chaque mois, nos 40 intervenantes réalisent environ 3 500 interventions, totalisant près de 4 000 heures de prestations. Ces chiffres témoignent de notre engagement à fournir une assistance de qualité, visant à améliorer le quotidien de nos bénéficiaires et à favoriser leur autonomie à domicile.

3. Organigramme



3. Conditions d'admission et de prise en charge

1. Modalités de demande et d'évaluation des besoins

Chez AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie, nous considérons que chaque usager est unique et que ses besoins en matière d'aide à domicile doivent être évalués de manière personnalisée. Afin de garantir un accompagnement de qualité, nous avons mis en place un processus clair et rigoureux pour la demande de services et l'évaluation des besoins.

Demande de services

La demande de services peut être effectuée de plusieurs manières, selon la préférence de l'usager ou de son représentant légal :

- Par téléphone : Un premier contact téléphonique permet de recueillir des informations de base et de fixer un rendez-vous pour une évaluation complète des besoins.
- Par mail : Vous pouvez également faire une demande initiale par courrier électronique, auquel cas un conseiller vous contactera dans les plus brefs délais.
- Directement à notre bureau : Nos locaux sont ouverts aux usagers pour toute demande de renseignement ou prise de rendez-vous, avec possibilité de rencontrer un conseiller.
- Via notre site internet : Un formulaire en ligne est disponible pour soumettre des demandes de services, particulièrement pratique pour ceux qui préfèrent un contact numérique.

Dès qu'une demande est reçue, notre équipe prend en charge la suite du processus et s'assure que l'usager soit bien informé des démarches à suivre.

Prise de contact et évaluation initiale des besoins

Lorsqu'une demande est effectuée, notre responsable de secteur Madame MARTINEZ TRZEMIELEWSKI Marie-Belle prend contact avec l'usager ou son représentant pour convenir d'un rendez-vous à domicile, ou dans un autre lieu de confort pour l'usager (en établissement, par exemple). L'objectif de cette rencontre est de réaliser une évaluation complète et personnalisée des besoins de la personne, en tenant compte de plusieurs aspects :

- Besoins physiques : Autonomie, aide à la mobilité, soins quotidiens.
- Besoins sociaux et psychologiques : Isolation sociale, soutien moral, animation.
- Besoins médicaux : Suivi de traitements, aide à la prise de médicaments, coordination avec des professionnels de santé.
- Besoins en matière de confort et d'environnement : Entretien du logement, aide-ménagère, gestion des courses.

L'évaluation permet également d'identifier les objectifs de l'accompagnement et les éventuelles contraintes (horaires, disponibilité des intervenants, etc.). Chaque bénéficiaire est invité à exprimer ses attentes, ses préférences et ses priorités, afin de garantir que l'intervention sera véritablement adaptée à sa situation.

Élaboration du contrat de prestation

À la suite de l'évaluation, un contrat de prestation est rédigé. Ce document est le reflet de l'analyse des besoins et sert de base contractuelle pour les prestations à réaliser. Il inclut :

- Les types d'intervention (aide-ménagère, soins à domicile, accompagnement social, etc.).
- Les horaires et fréquence des interventions.
- Les objectifs spécifiques de l'accompagnement (améliorer l'autonomie, maintenir l'indépendance, offrir du soutien social, etc.).
- Les coordonnées des professionnels impliqués dans l'accompagnement.

Ce contrat de prestation est signé par le bénéficiaire (ou son représentant) et la direction. Il est révisé régulièrement pour s'assurer qu'il reste conforme aux besoins et à l'évolution de la situation de la personne.

Suivi et réévaluation

L'évaluation des besoins n'est pas un processus figé : elle doit évoluer en fonction de la progression de l'usager, de ses changements de situation, ou de ses nouveaux besoins. Un suivi régulier est réalisé par l'équipe de coordination (MARTINEZ TRZEMIELEWSKI Marie-Belle et DISSARD Karine) pour s'assurer que les prestations sont toujours adaptées et de qualité. Des réévaluations périodiques peuvent être proposées, notamment lors de l'apparition de nouvelles situations, comme un changement de santé ou l'évolution du cadre de vie.

En cas de modification des besoins, un nouvel avenant au contrat peut être rédigé, après une nouvelle évaluation, pour ajuster les prestations et les objectifs d'accompagnement. Ce suivi continu garantit une prise en charge personnalisée et dynamique, toujours en phase avec les attentes et la situation de chaque usager.

Conclusion

Le processus de demande et d'évaluation des besoins chez AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie est conçu pour être simple, transparent et flexible, tout en garantissant un accompagnement personnalisé et de qualité. Chaque usager bénéficie d'une écoute attentive et d'une évaluation approfondie de ses besoins, afin que les prestations fournies soient adaptées à sa réalité quotidienne et évoluent avec lui.

2. Information du bénéficiaire

Nous nous engageons à fournir à chaque usager une information claire, transparente et accessible, afin qu'il puisse comprendre pleinement ses droits ainsi que les services qui lui sont proposés.

1. **Le livret d'accueil**
   Remis à chaque usager lors de son entrée dans la structure, le livret d'accueil présente l'ensemble de nos services, l'équipe, les horaires de contact, et les procédures de suivi des prestations.

2. **La charte des droits et libertés des personnes accueillies**
   Ce document, remis et expliqué à l'usager, garantit le respect de ses droits fondamentaux, tels que le droit à l'information, à la dignité, à l'autonomie, à la confidentialité et à la participation active dans son projet de prise en charge.

3. **Le contrat de prestation**
   Ce document personnalise l'accompagnement de l'usager, détaillant les prestations et objectifs. Il est mis à jour régulièrement pour refléter les évolutions des besoins.

4. **Mise à jour de l'information**
   Les usagers sont informés de toute modification des services ou des intervenants, et des canaux de communication sont disponibles pour poser des questions ou exprimer des préoccupations.

3. Consentement éclairé

Le consentement éclairé constitue un principe fondamental dans la relation entre l'usager et notre structure. Il repose sur l'idée que toute personne a le droit de décider librement de ce qui la concerne, à condition d'avoir reçu, au préalable, une information claire, loyale et compréhensible sur les interventions proposées.

Avant toute mise en place de prestation, l'usager (ou son représentant légal) est informé de manière détaillée des services proposés, de leurs objectifs, de leurs modalités, de leur durée, ainsi que des éventuels impacts sur sa vie quotidienne. Il est également informé de ses droits, notamment celui de refuser ou de modifier la prestation.

Le consentement est formalisé par la signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) et peut faire l'objet d'un avenant en cas de modification du service. À tout moment, l'usager peut revenir sur sa décision, suspendre ou mettre fin à l'intervention, dans les conditions prévues au contrat.

Ce respect du consentement vise à garantir la liberté de choix, la dignité et l'autonomie de chaque personne accompagnée, conformément aux principes énoncés dans le Code de l'action sociale et des familles et dans la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002.

4. Contenu et organisation des prestations

1. Types de prestations

Dans le cadre de notre mission d'aide à domicile, nous proposons un ensemble de prestations destinées à favoriser le maintien à domicile, l'autonomie, la sécurité et le bien-être des personnes accompagnées. Ces interventions sont définies en fonction des besoins identifiés et font l'objet d'un accompagnement individualisé.

- Accompagnement Personnalisé :
  Nos interventions sont soigneusement adaptées à la situation de chacun. Nous intervenons selon un plan d'accompagnement élaboré en concertation avec les bénéficiaires et leurs familles, favorisant l'écoute et le dialogue.

- Aide aux Gestes de la Vie Quotidienne :
    - Aide à la toilette et à l'hygiène personnelle, garantissant le maintien de la dignité et la prévention des troubles liés à l'hygiène.
    - Entretien du logement et préparation des repas, contribuant à un environnement sain et à une alimentation équilibrée.
    - Assistance dans la prise de médicaments et autres tâches quotidiennes indispensables au suivi de la santé.
- Soutien Social et Relationnel :
  Au-delà des gestes d'aide pratiques, nous créons des espaces d'échange et de convivialité. Nos intervenantes jouent un rôle primordial dans le maintien du lien social et l'animation de la vie quotidienne, ce qui contribue à la réduction de l'isolement et au mieux-être global.
- Coordination et Collaboration Multidisciplinaire :
  Dans un souci de prise en charge globale, notre service travaille en étroite collaboration avec divers acteurs du secteur médico-social, des professionnels de santé et des institutions locales. Cela permet de mettre en place des actions cohérentes et complémentaires, renforçant ainsi l'efficacité de l'intervention.

2. Horaires et durée d'interventions

Les interventions sont généralement assurées entre 7h00 et 21h00, tous les jours de la semaine, y compris les week-ends et jours fériés selon les besoins identifiés. Toutefois, des interventions de nuit peuvent également être mises en place, sous réserve d'une évaluation spécifique et d'un accord préalable.

La durée des prestations est fixée en fonction des besoins de l'usager. Elle peut varier de 15 minutes minimum à plusieurs heures par jour, selon le plan d'aide défini dans le contrat de prestation.

3. Modalités de planification et de modification

Les plannings des interventions sont établis de façon hebdomadaire, ce qui permet une organisation souple et réactive en fonction des besoins des usagers et des contraintes du personnel intervenant.

Cette planification courte permet de mieux articuler les différents rendez-vous médicaux, sociaux ou personnels des bénéficiaires tout en prenant en compte la disponibilité de nos salariés. Notre structure attache une grande importance à la flexibilité, afin de garantir un service de qualité tout en respectant l'équilibre de chacun.

En cas de demande de modification d'horaires ou de prestations, nous mettons tout en œuvre pour apporter une réponse rapide et adaptée. Toute modification durable fait l'objet d'un échange avec l'usager et, si nécessaire, d'un avenant au contrat de prestation.

4. Continuité et adaptation du service

Pour garantir la continuité des interventions, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie est joignable 7 jours sur 7, y compris les week-ends et jours fériés. Un système d'astreinte en roulement est mis en place au sein de l'équipe : une salariée différente assure chaque semaine la permanence, selon un planning préétabli.

La salariée d'astreinte dispose d'un téléphone dédié, lui permettant d'être contactée à tout moment par les intervenants en cas de difficulté, de retard, ou de situation imprévue chez un bénéficiaire.

Par exemple, si une intervenante rencontre une porte fermée à l'adresse prévue ou si un usager a besoin d'un passage exceptionnel suite à une hospitalisation, l'astreinte est en mesure d'analyser la situation, d'informer la direction si nécessaire et d'organiser une solution rapide (nouvel horaire, remplacement, etc.).

Cette organisation permet à la structure de s'adapter efficacement aux aléas, tout en maintenant une qualité de service optimale, au bénéfice des usagers comme du personnel.

5. Droits des personnes accompagnées

1. Dignité, respect, intimité, vie privée

Dans le cadre de ses interventions, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie veille scrupuleusement au respect de la dignité et des droits fondamentaux des personnes accompagnées, conformément aux principes posés par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et le CASF, notamment ses articles L311-3 et L311-4.

Chaque usager doit être considéré, écouté et accompagné dans le respect de sa personne, de ses convictions, de son rythme de vie et de ses habitudes. Les intervenants sont formés à adopter un comportement bienveillant, non intrusif, et à préserver autant que possible l'autonomie de la personne.

Le respect de l'intimité est également une priorité. Lors des actes de la vie quotidienne, comme l'aide à la toilette ou à l'habillage, les intervenants adoptent une posture respectueuse, favorisent l'expression de la personne et n'interviennent que dans les limites convenues.

La vie privée est également protégée : les informations personnelles, les documents administratifs ou médicaux sont traités avec la plus grande confidentialité, conformément aux dispositions du RGPD et aux obligations professionnelles de discrétion.

Ce respect de la dignité et de la vie privée contribue à renforcer la confiance entre l'usager et la structure, et constitue un fondement essentiel de l'accompagnement proposé.

2. Liberté d'expression et de choix

Conformément aux principes énoncés par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et l'article L311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, toute personne accompagnée par AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie bénéficie du droit fondamental à la liberté d'expression, d'opinion et de choix.

Chaque bénéficiaire a le droit d'exprimer ses attentes, ses besoins, ses préférences ou ses désaccords concernant les services proposés, l'organisation des interventions ou la relation avec les intervenants. Il peut le faire librement, sans crainte de jugement ni de représailles.

Dans la mesure du possible, l'usager est acteur de son accompagnement : il peut participer à l'élaboration et à l'ajustement de son plan d'aide, choisir certains aspects de son accompagnement (comme les horaires, les modalités d'intervention ou le type de professionnel intervenant), et solliciter des modifications lorsqu'il le juge nécessaire.

Un espace de dialogue permanent est instauré avec l'usager et/ou son représentant légal, afin de garantir que son libre arbitre est respecté tout au long de la prise en charge.

Ce droit à la parole et au choix participe à la reconnaissance de la personne comme sujet de droit, et non comme simple bénéficiaire d'un service.

3. Participation à la vie de la structure

AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie favorise la participation de ses bénéficiaires en créant des espaces de dialogue et d'expression : entretiens réguliers, enquêtes de satisfaction, recueil d'avis spontanés ou formulés par les proches ou représentants légaux. Ces retours permettent d'ajuster les interventions et de garantir un accompagnement plus personnalisé.

Les bénéficiaires sont également encouragés à proposer des idées, à faire part de leurs attentes ou remarques sur le fonctionnement du service, et à signaler toute difficulté rencontrée. Ces contributions sont écoutées, prises en compte et analysées dans une logique d'amélioration continue.

Cette démarche vise à renforcer le lien de confiance, à reconnaître l'usager comme acteur à part entière de son accompagnement, et à inscrire notre action dans une logique de co-construction du service.

4. Accès aux informations personnelles

Conformément aux dispositions des articles L311-3 et L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles, ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), toute personne accompagnée a le droit d'accéder aux informations personnelles la concernant, détenues par la structure.

AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie garantit la transparence dans la gestion des données : les informations recueillies lors de l'évaluation, de la contractualisation et du suivi des interventions sont strictement confidentielles et ne sont utilisées que dans le cadre de l'accompagnement.

L'usager (ou son représentant légal) peut, à tout moment, demander l'accès, la rectification ou la suppression de tout ou partie des données le concernant. Une réponse lui sera apportée dans les délais légaux.

Les documents personnels (évaluation, contrat de prestation, transmissions, etc.) sont conservés de manière sécurisée, et leur consultation est limitée aux membres du personnel habilités, dans le respect des principes de discrétion professionnelle et de confidentialité.

5. Prise en compte du handicap et de la dépendance

AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'engage à garantir une prise en charge personnalisée et respectueuse des besoins spécifiques de chaque usager, en particulier en cas de handicap ou de dépendance.

L'accompagnement proposé tient compte de l'autonomie restante de chaque personne, ainsi que des limitations fonctionnelles liées à son handicap ou à son état de dépendance. Nous veillons à établir un plan d'aide individualisé (DIPC) qui répond à ces besoins, tout en permettant à l'usager de maintenir, autant que possible, ses capacités et son indépendance.

Les intervenants sont formés pour adapter leurs prestations et leur approche en fonction des particularités de chaque situation. Par exemple, pour une personne en situation de handicap moteur, une aide à la mobilité sera mise en place, alors que pour un usager souffrant de troubles cognitifs, un soutien à l'orientation et à la mémoire pourra être prévu.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les professionnels de santé, les familles et les aidants afin de garantir une prise en charge globale et cohérente, tout en assurant la continuité des soins et des services.

L'objectif est de favoriser le bien-être, l'autonomie et la participation active de chaque usager dans ses activités quotidiennes, dans le respect de ses choix et de sa dignité.

6. Devoirs des personnes accompagnées

1. Respect du personnel intervenant

Nous accordons une importance primordiale au respect et à la dignité du personnel intervenant. Les professionnels qui assurent les prestations à domicile sont des acteurs essentiels de notre mission, et leur bien-être conditionne la qualité du service rendu.

Respect et considération

Chaque salarié doit être traité avec courtoisie, bienveillance et respect, tant par les usagers que par leurs proches. Les intervenants, en s'engageant à respecter les droits des bénéficiaires, doivent en retour bénéficier d'un environnement de travail exempt de violence verbale, physique, psychologique, de discriminations ou de toute forme de harcèlement.

Les usagers et leurs familles sont tenus de respecter les horaires convenus et les consignes données aux intervenants, afin de garantir une organisation fluide et une sécurité optimale pour tous. Toute

demande de modification d'intervention doit être formulée dans le respect des conditions prévues par la structure.

Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT)

AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'engage à assurer des conditions de travail optimales pour ses salariés :

- Un suivi régulier des interventions pour détecter toute situation à risque.
- Une écoute active et un soutien en cas de difficulté sur le terrain.
- Une valorisation du travail réalisé, par la reconnaissance des compétences et la mise en place de formations continues adaptées.

Protection juridique des intervenants

En cas de comportement irrespectueux, de menace ou de violence à l'encontre d'un salarié, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie se réserve le droit de prendre les mesures appropriées, pouvant aller jusqu'à la suspension de la prestation après évaluation de la situation. Si nécessaire, la structure pourra également engager des procédures juridiques, afin de protéger ses employés et faire valoir leurs droits.

Chaque incident sera documenté et traité de manière rigoureuse, en lien avec les autorités compétentes si besoin.

Par cette exigence de respect mutuel et de protection, notre structure vise à garantir un climat de confiance et de sérénité, propice à un accompagnement de qualité et au bien-être de ses salariés.

2. Respect des horaires et des conditions d'intervention

Pour garantir une organisation optimale et assurer la qualité de ses prestations, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie veille au strict respect des horaires et des conditions d'intervention définis avec chaque usager.

Horaires des interventions

Les interventions sont planifiées selon un planning hebdomadaire validé avec l'usager ou son représentant. Les horaires convenus doivent être respectés par les intervenants comme par les bénéficiaires, sauf cas de force majeure (retard de transport, problème de santé, urgence familiale).

Les bénéficiaires s'engagent à :

- Être présents aux heures convenues ou à prévenir la structure en cas d'absence ou de retard.
- Permettre l'accès au domicile à l'intervenant dans des conditions sécurisées.
- Informer rapidement de tout changement souhaité dans les horaires, afin de permettre une réorganisation efficace.

Les intervenants s'engagent à :

- Respecter les horaires d'arrivée et de départ définis.
- Informer rapidement la structure en cas d'imprévu (retard, difficulté sur place).
- Assurer les prestations dans les conditions prévues au contrat de prestation.

Conditions d'intervention

Les interventions se déroulent dans un environnement sécurisé et adapté, garantissant la sécurité des usagers comme des salariés. L'usager ou son représentant s'engage à :

- Maintenir un cadre de travail sain et sécurisé (logement accessible, animaux domestiques maîtrisés, absence de risque immédiat).
- Fournir le matériel nécessaire pour les tâches prévues (produits d'entretien, équipements adaptés).
- Respecter les consignes transmises par les intervenants, notamment en matière de sécurité (gestes de prévention, utilisation des équipements).

En cas de conditions d'intervention inappropriées (logement insalubre, danger manifeste, comportement inapproprié), AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie se réserve le droit de suspendre l'intervention après évaluation de la situation et information de l'usager.

Modification des horaires ou des conditions d'intervention

Toute modification des horaires ou des conditions d'intervention doit être demandée à la structure, qui étudiera la faisabilité et pourra, si nécessaire, proposer un avenant au contrat de prestation.

Cette organisation garantit une souplesse adaptée aux besoins des usagers tout en respectant les conditions de travail des intervenants.

3. Signalement des absences ou modifications

Il est essentiel que toute absence ou modification soit signalée dans les meilleurs délais.

Absences prévues du bénéficiaire

L'usager ou son représentant légal s'engage à informer la structure de toute absence (hospitalisation, séjour familial, vacances) au moins 48 heures à l'avance, sauf cas d'urgence. Cela permet à la structure d'ajuster le planning et d'informer les intervenants concernés.

Modifications des horaires ou des prestations

Toute demande de modification des horaires ou du contenu des interventions doit être adressée à la structure et non directement aux intervenants. La coordination se charge d'évaluer la demande, d'adapter le planning si nécessaire et de formaliser les changements par un avenant au Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) si les modifications sont durables.

Absences imprévues de l'usager

En cas d'absence imprévue (hospitalisation en urgence, impossibilité de recevoir l'intervenant), l'usager ou son représentant est tenu d'informer immédiatement la structure. Cela permet d'éviter tout déplacement inutile de l'intervenant et de garantir une prise en charge adaptée dès que possible.

Absences des intervenants

Si un intervenant est absent (maladie, empêchement), AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie met tout en œuvre pour organiser un remplacement rapide afin de garantir la continuité du service. L'usager sera informé dès que possible de ce remplacement ou des ajustements éventuels.

Coordination des signalements

Pour faciliter la communication :

- Les absences ou modifications peuvent être signalées par téléphone ou par écrit (SMS, mail).
- En dehors des heures de bureau, un service d'astreinte est disponible pour toute urgence (week-ends et jours fériés).
- Toute modification durable sera formalisée par écrit, avec l'accord des deux parties.

Cette organisation permet d'assurer une gestion souple et efficace des imprévus, dans l'intérêt des usagers comme des intervenants.

7. Modalités de participation des bénéficiaires

1. Expression des attentes et besoins

Nous plaçons le bénéficiaire au cœur de son accompagnement en garantissant une écoute active et bienveillante de ses attentes et besoins. Dès le premier contact, chaque bénéficiaire est invité à exprimer ses préférences, ses attentes spécifiques et ses priorités, afin de construire un accompagnement véritablement adapté.

Recueil des besoins initiaux

Lors de la première évaluation, un entretien personnalisé est réalisé avec l'usager et, si nécessaire, avec son représentant légal. Cet entretien permet de :

- Identifier les besoins essentiels (aide à la toilette, entretien du logement, accompagnement aux courses, etc.).
- Comprendre les habitudes de vie de la personne (horaires, préférences alimentaires, loisirs).
- Recueillir les attentes particulières (choix de l'intervenant, rythme des interventions, etc.).
- Prendre en compte les contraintes spécifiques liées à une pathologie, un handicap ou une situation de dépendance.

Adaptation continue

Les attentes et les besoins des usagers peuvent évoluer au fil du temps. AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie veille à maintenir un dialogue permanent pour ajuster les prestations en fonction de ces évolutions.

- Des entretiens de suivi réguliers permettent de réévaluer les besoins et d'adapter le plan d'accompagnement.

- L'usager peut à tout moment formuler une demande de modification des prestations (horaires, contenu des interventions).
- Les observations des intervenants, partagées avec la coordination, permettent de détecter les besoins non exprimés ou les évolutions de situation.

Personnalisation de l'accompagnement

Chaque accompagnement est formalisé dans un contrat de prestation qui précise les besoins identifiés, les objectifs de l'intervention et les modalités de mise en œuvre. Ce document est évolutif et peut être modifié à tout moment avec l'accord de l'usager.

Respect de la parole de l'usager

L'expression des besoins se fait dans un cadre respectueux où chaque usager est libre de s'exprimer sans crainte. Les équipes de AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'engagent à :

- Accueillir les demandes avec bienveillance et sans jugement.
- Garantir la confidentialité des échanges.
- Prendre en compte les attentes dans la limite des possibilités du service.

Cette démarche garantit un accompagnement véritablement centré sur la personne, respectant sa dignité, son autonomie et ses choix.

2. Participation à des enquêtes de satisfaction

Afin de garantir une amélioration continue de la qualité de ses services, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie réalise au moins une enquête de satisfaction par an auprès de ses usagers. Cette enquête permet de recueillir les avis, suggestions et observations des bénéficiaires concernant les prestations reçues.

Nos bénéficiaires ont la possibilité de répondre à ces enquêtes de manière anonyme, garantissant ainsi une liberté totale d'expression. Cette confidentialité leur permet de formuler librement leurs appréciations, critiques ou propositions sans aucune crainte.

En complément de ces enquêtes écrites, des visites au domicile sont régulièrement effectuées par nos coordinateurs pour échanger directement avec les bénéficiaires et évaluer leur satisfaction en temps réel. Ces visites permettent d'ajuster rapidement les interventions si nécessaire et de renforcer le lien de confiance entre les usagers et l'équipe.

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés avec soin et font l'objet d'une restitution collective au sein de l'équipe afin de définir des axes d'amélioration. Les usagers sont également informés des éventuelles mesures mises en place en réponse à leurs retours.

Cette démarche garantit un accompagnement qui reste toujours adapté aux attentes et aux besoins des personnes accompagnées, tout en renforçant la qualité de nos prestations.

3. Instance de consultation (CVS ou alternative prévue par la loi)

Conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie garantit aux usagers un espace d'expression et de participation concernant l'organisation et la qualité des services proposés.

Visites annuelles auprès des bénéficiaires

Afin de maintenir un dialogue direct et de recueillir les avis des usagers, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'efforce de réaliser au minimum une visite annuelle au domicile de chaque bénéficiaire. Ces visites permettent de :

- Évaluer la satisfaction des usagers concernant les prestations reçues.
- Identifier d'éventuels besoins non exprimés.
- Recueillir les suggestions d'amélioration des bénéficiaires ou de leurs familles.

Autres modalités de consultation

En complément des visites annuelles, les usagers peuvent également s'exprimer par :

- Des enquêtes de satisfaction annuelles, avec possibilité de réponse anonyme.
- Des entretiens téléphoniques réguliers pour faire le point sur la qualité de l'accompagnement.

Analyse et retour des avis

Les retours recueillis lors des visites et des autres dispositifs de consultation sont analysés avec soin. Ils permettent à la structure d'ajuster ses pratiques, d'améliorer la qualité de ses services et de renforcer la satisfaction des usagers.

Cette démarche garantit un accompagnement qui reste toujours adapté aux besoins des personnes accompagnées et respecte leurs droits d'expression.

8. Mesures de prévention et de sécurité

1. Risques domestiques

Dans le cadre de ses interventions à domicile, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie accorde une attention particulière à la prévention des risques domestiques, afin de garantir la sécurité des bénéficiaires et des intervenants.

Identification des risques

- Les principaux risques domestiques identifiés dans le cadre de nos interventions incluent :
- Chutes : sols glissants, tapis non fixés, encombrement des passages.
- Brûlures : utilisation d'appareils de cuisson, manipulation de liquides chauds.
- Intoxications : utilisation de produits ménagers, médicaments mal rangés.
- Incendies : appareils électriques défectueux, oubli de casseroles sur le feu.
- Accidents liés aux équipements : lit médicalisé, lève-personne, aides techniques mal réglées.

Mesures de prévention

Pour limiter ces risques, les intervenants sont formés à adopter les bonnes pratiques de prévention, notamment :

- Vérification des conditions de sécurité lors de chaque intervention (absence d'obstacles, produits dangereux hors de portée).
- Utilisation sécurisée des équipements (aides techniques, appareils de cuisine).
- Conseils donnés aux bénéficiaires pour maintenir un environnement sûr (dégager les passages, signaler les équipements défectueux).
- Application des règles d'hygiène et de sécurité lors des tâches (gants pour le ménage, manipulation sécurisée des produits).

Sensibilisation des bénéficiaires

Les usagers et leurs familles sont régulièrement sensibilisés aux risques domestiques, notamment lors des visites annuelles ou des échanges avec les coordinateurs. Des conseils pratiques peuvent leur être fournis pour adapter leur domicile (barres d'appui, éclairage adapté, rangement sécurisé).

Signalement des situations à risque

En cas de situation à risque détectée par un intervenant (domicile encombré, équipement défectueux, problème de sécurité électrique), celui-ci en informe immédiatement la coordination. Une évaluation est alors réalisée et des conseils adaptés sont transmis au bénéficiaire.

Cette vigilance constante permet de garantir la sécurité des usagers et des salariés et de prévenir les accidents.

2. Consignes en cas d'urgence ou de danger

Des consignes claires sont mises en place en cas d'urgence afin de réagir rapidement et efficacement face à toute situation nécessitant une intervention immédiate.

Types d'urgence ou de danger

Les situations d'urgence pouvant survenir durant une intervention incluent, mais ne se limitent pas à :

- Chute ou perte de conscience de l'usager.
- Problèmes de santé graves (malaise, crise cardiaque, AVC).
- Incendie ou risque d'incendie.
- Accident domestique grave (brûlure, intoxication).
- Vol ou intrusion dans le domicile.

Consignes à suivre en cas d'urgence

1. Appeler les secours :
   - En cas de situation grave, appeler immédiatement le 15 (SAMU), 18 (pompiers) ou 112 (numéro d'urgence européen) en fonction du type d'urgence.

- Donner clairement l'adresse du domicile, la nature de l'urgence et les informations concernant l'état de l'usager.

2. Assurer la sécurité de l'usager et de l'intervenant :
   - Si nécessaire, déplacer l'usager en toute sécurité (par exemple, en cas de chute, ne pas le déplacer sans précautions si un traumatisme est suspecté).
   - Si un incendie se déclare, évacuer l'usager en priorité et utiliser l'extincteur si la situation le permet.
   - Fermer les portes et fenêtres pour limiter la propagation de la fumée, si l'évacuation est impossible.

3. Suivi des instructions des secours :
   - En cas d'appel aux secours, suivre toutes les instructions fournies par les opérateurs. Si l'usager est en arrêt cardiaque, appliquer les gestes de premiers secours (réanimation cardiorespiratoire, si formé).
   - En cas d'intoxication, suivre les consignes de l'antipoison (appel au centre antipoison ou au 15).

4. Informer la coordination et les proches :
   - Informer immédiatement la coordination de la situation d'urgence pour assurer le suivi et, si nécessaire, la mise en place de nouvelles mesures d'accompagnement.
   - Si l'usager est en mesure de le faire, contacter ses proches ou son médecin traitant pour les alerter et leur transmettre les informations essentielles.

Formation et préparation des intervenants

Dès 2025, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie mettra en place une organisation systématique de la formation en Secours et Sauvetage au Travail (SST) pour l'ensemble de ses salariés. Cette formation permet à nos intervenants de réagir efficacement lors de situations d'urgence en appliquant les gestes de premiers secours et en suivant les procédures définies.

En complément de cette formation, nos intervenants sont formés à l'application des consignes d'urgence spécifiques à chaque situation, qu'il s'agisse d'un malaise, d'une chute ou d'un incendie. Ils sont également informés des procédures à suivre pour garantir la sécurité de l'usager et de l'équipe, ainsi que des numéros d'urgence à contacter en fonction de l'incident.

Suivi post-urgence

Après une situation d'urgence, un suivi est effectué avec l'usager et sa famille pour évaluer les conséquences de l'incident et mettre en place, si nécessaire, des mesures supplémentaires pour prévenir de futurs risques (par exemple, réévaluation de l'environnement, modifications du plan d'accompagnement, etc.).

Cette procédure garantit que, en toutes circonstances, les usagers et les intervenants sont protégés et que des actions rapides et adaptées sont prises pour gérer toute situation d'urgence.

3. Hygiène et sécurité pendant les interventions

AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'engage à garantir des conditions d'hygiène et de sécurité optimales lors de chaque intervention à domicile. Ces principes sont essentiels pour protéger à la fois les bénéficiaires et les intervenants.

Hygiène des locaux et du matériel

- Les intervenants veillent à respecter les règles d'hygiène de base (lavage des mains régulier, port de gants jetables pour les soins d'hygiène, nettoyage et désinfection des surfaces après utilisation).
- Les équipements utilisés (chiffons, éponges, matériel de nettoyage) sont régulièrement renouvelés pour éviter toute contamination.
- Les produits d'entretien sont utilisés conformément aux recommandations de sécurité, en veillant à éviter les mélanges dangereux et en respectant les consignes de dosage.

Hygiène personnelle des intervenants

- Les intervenants doivent se présenter avec une tenue propre et adaptée à leur mission (tablier, blouse, chaussures fermées).
- Les bijoux, qui pourraient favoriser la transmission de bactéries, doivent être évités lors des soins d'hygiène.
- En cas de maladie contagieuse (fièvre, gastro-entérite, grippe), les intervenants doivent en informer immédiatement la coordination afin d'éviter tout risque pour les bénéficiaires.

Sécurité des bénéficiaires et des intervenants

- Les intervenants vérifient l'environnement de travail afin de prévenir les risques de chute (sols dégagés, tapis fixés, objets dangereux hors de portée).
- Les équipements d'aide (barres d'appui, lit médicalisé, déambulateur) sont utilisés de manière sécurisée, avec les réglages adaptés à chaque bénéficiaire.
- Les interventions de toilette, de transfert ou de mobilité sont réalisées avec les bonnes techniques de manutention pour éviter tout accident.
- Les intervenants ne doivent jamais manipuler de produits dangereux non prévus dans leur mission ou laissés à disposition par les bénéficiaires.

Prévention des infections

- En cas de bénéficiaire présentant une pathologie contagieuse (COVID-19, grippe), les intervenants appliquent les mesures barrières renforcées (masque, gants, désinfection régulière des surfaces).
- Les déchets liés aux soins (compresses, mouchoirs) sont éliminés dans des sacs prévus à cet effet.
- Une attention particulière est portée aux bénéficiaires à risque (personnes âgées, immunodéprimées), avec un respect strict des règles d'hygiène.

Formation et sensibilisation des intervenants

- Les salariés bénéficient d'une sensibilisation régulière aux gestes d'hygiène et de sécurité, notamment lors de leur intégration et par des rappels périodiques.
- En 2025, dans le cadre de notre engagement en faveur de la sécurité, nous renforcerons ces connaissances avec une formation systématique SST (Secours et Sauvetage au Travail), permettant à chaque intervenant de maîtriser les gestes de premiers secours et de réagir efficacement en cas de situation dangereuse.

Suivi et contrôle de l'hygiène et de la sécurité

- La coordination effectue régulièrement des visites de contrôle pour s'assurer du respect des règles d'hygiène et de sécurité par les intervenants.
- Toute situation dangereuse ou toute anomalie observée (produit dangereux mal stocké, équipement défectueux) doit être signalée immédiatement à la coordination, qui prendra les mesures nécessaires.

Cette politique d'hygiène et de sécurité garantit un environnement sain et sécurisé pour les bénéficiaires comme pour les salariés.

4. Respect des protocoles en cas d'épidémie (ex. : COVID-19)

AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie applique des mesures strictes pour garantir la sécurité des bénéficiaires et des intervenants lors d'épidémies.

1. Mesures de prévention renforcées
   - Hygiène des mains : lavage systématique avant et après chaque intervention.
   - Port des EPI : masque, gants, blouse selon les recommandations sanitaires.
   - Désinfection : nettoyage des surfaces de contact fréquent (poignées, interrupteurs).

2. Gestion des situations à risque
   - En cas de symptômes chez le bénéficiaire ou l'intervenant, information immédiate de la coordination et application des consignes sanitaires (isolement, contact avec un médecin).
   - Maintien des interventions essentielles avec précautions renforcées.
   - Information et adaptation des interventions
   - Les bénéficiaires et leurs familles sont informés des mesures en place.
   - Les interventions peuvent être adaptées en fonction des recommandations des autorités (réduction des contacts, suivi téléphonique).

3. Suivi et mise à jour des protocoles
   - Les consignes sanitaires sont régulièrement mises à jour selon les recommandations des autorités (ARS, Ministère de la Santé).
   - Les intervenants reçoivent les EPI nécessaires, contrôlés et renouvelés régulièrement.

Ces mesures garantissent la sécurité de tous tout en assurant la continuité des services.

9. Traitement des réclamations et des litiges

1. Formulation, délai et méthode de réponse

AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'engage à offrir un service de qualité. Toutefois, si un bénéficiaire ou sa famille souhaite exprimer une insatisfaction, une procédure de réclamation claire et accessible est mise en place :

1. Formulation de la réclamation
   - La réclamation peut être exprimée verbalement auprès de l'intervenant ou de la coordination.
   - Elle peut également être formulée par écrit (courrier, courriel) adressé à la direction.

2. Délai de réponse
   - Toute réclamation écrite reçoit un accusé de réception sous 7 jours ouvrés.
   - Réponse complète sous 30 jours ouvrés, sauf en cas de complexité nécessitant plus de temps (information transmise au plaignant).

3. Méthode de réponse
   - La réponse est fournie par courrier, courriel ou appel téléphonique, selon les préférences de l'usager.
     La réclamation est traitée de manière confidentielle et impartiale.

4. Recours en cas de désaccord
   - Si la réponse apportée ne satisfait pas le bénéficiaire, il peut demander une médiation interne.
   - En dernier recours, il peut contacter les autorités compétentes (Conseil Départemental, Médiateur de la consommation).

Cette procédure garantit une prise en compte rapide et transparente des préoccupations des usagers.

2. Possibilité de médiation externe

Si, malgré la procédure de réclamation interne, le bénéficiaire ou sa famille n'est pas satisfait de la réponse apportée, il peut recourir à une médiation externe pour tenter de résoudre le litige de manière amiable.

1. Médiation de la consommation
   - AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'engage à faciliter l'accès à la médiation pour ses bénéficiaires.
   - En cas de litige non résolu, le bénéficiaire peut être orienté vers un médiateur de la consommation agréé, dont les coordonnées seront communiquées sur simple demande.
   - Si la structure n'est pas encore affiliée à un médiateur spécifique, elle s'engage à accompagner le bénéficiaire dans ses démarches pour trouver une solution amiable.

2. Conseil Départemental

- En tant que service autorisé par le Conseil Départemental de l'Aude, le bénéficiaire peut également s'adresser à cette autorité pour signaler toute difficulté grave non résolue.

3. Assistance pour la médiation

- AAA peut aider le bénéficiaire à formuler sa demande auprès du médiateur, tout en garantissant la confidentialité et le respect de ses droits.

3. Ressources pour faire valoir ses droits

Nous veillons à ce que chaque bénéficiaire puisse exercer ses droits de manière libre et éclairée. Plusieurs ressources sont mises à leur disposition pour les aider à faire valoir leurs droits.

Informations juridiques

- Le livret d'accueil remis à chaque bénéficiaire contient des informations sur leurs droits et obligations.
- Des documents explicatifs sont également disponibles sur les droits des usagers, la procédure de réclamation et les recours possibles en cas de litige.

Accompagnement dans les démarches administratives

- En cas de besoin, les bénéficiaires peuvent être accompagnés pour réaliser des démarches administratives liées à leurs droits (demande d'aide sociale, demande de prestations, etc.).
- Nos intervenants sont formés pour fournir une aide pratique dans la gestion de ces démarches, tout en garantissant la confidentialité des informations.

Soutien de structures externes

- Les bénéficiaires peuvent également être orientés vers des associations de défense des droits (ex. : Défenseur des Droits, associations locales) pour toute question spécifique ou pour bénéficier de conseils juridiques gratuits.
- Le Conseil Départemental de l'Aude, ainsi que d'autres structures publiques, peuvent être contactés pour obtenir des informations sur les droits sociaux et les recours possibles.

Accès à la médiation

- En cas de conflit ou de désaccord, le recours à un médiateur de la consommation agréé ou à une médiation interne permet de trouver une solution amiable tout en respectant les droits de chacun.
- Ces ressources visent à garantir une prise en charge respectueuse des droits de l'usager tout en favorisant une relation transparente et équitable avec AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie.

10. Protection de la vie privée et confidentialité

1. Engagements du personnel

La protection de la vie privée et des données personnelles des bénéficiaires est une priorité. L'engagement du personnel est fondamental pour garantir la sécurité et la confidentialité des informations sensibles.

Respect de la confidentialité

Tous les membres du personnel, qu'ils soient intervenants, coordinateurs ou administratifs, sont sensibilisés à l'importance de la confidentialité des informations liées aux usagers. Ils s'engagent formellement à respecter les règles strictes relatives à la gestion des données personnelles.

Engagement contractuel

Clause de confidentialité : Chaque salarié signe une clause de confidentialité à l'embauche, stipulant leur obligation de ne pas divulguer, partager ou utiliser à des fins non autorisées les informations personnelles des bénéficiaires.

Toute violation de cette obligation peut entraîner des sanctions disciplinaires, voire des poursuites judiciaires.

Sensibilisation à la protection des données

Bien qu'une formation spécifique sur le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ne soit pas encore mise en place, tous les membres du personnel sont régulièrement sensibilisés à l'importance de protéger les données personnelles des bénéficiaires.

Accès limité aux données

L'accès aux informations personnelles des bénéficiaires est restreint aux salariés ayant besoin de ces informations pour assurer la qualité des services. Chaque accès est tracé et contrôlé afin de garantir une gestion rigoureuse des données personnelles.

Collaboration avec des partenaires externes

Lors de la collaboration avec des professionnels externes (médecins, services sociaux, etc.), il est exigé de respecter la confidentialité des informations. Des protocoles stricts sont mis en place pour encadrer le partage d'informations, uniquement dans le cadre d'une prise en charge coordonnée.

Droit d'accès et de rectification

Les bénéficiaires sont informés de leur droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données personnelles, conformément à la législation en vigueur. Ils peuvent exercer ce droit en contactant directement la direction de l'entreprise.

Cet engagement permet de garantir que les informations personnelles des usagers sont protégées, et que leur vie privée est respectée à chaque étape de l'accompagnement fourni.

2. Traitement des données personnelles (RGPD)

Nous nous engageons à respecter les principes du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), qui garantit la confidentialité, la sécurité et la gestion transparente des informations personnelles.

Collecte des données

Les données personnelles des bénéficiaires sont collectées dans le cadre de nos prestations de services, et uniquement pour répondre à la mission d'accompagnement et de soins. Ces informations peuvent inclure des données identifiables (nom, adresse, téléphone) ainsi que des données relatives à leur santé, aux services rendus et aux besoins spécifiques.

Finalités du traitement des données

Les données personnelles sont traitées uniquement pour les finalités suivantes :

- Gestion des prestations : Suivi des services fournis, planification des interventions, gestion des dossiers médicaux et administratifs.
- Amélioration de la qualité du service : Réalisation d'enquêtes de satisfaction, analyse des besoins des usagers, gestion des réclamations et litiges.
- Respect des obligations légales : Respect des obligations légales et contractuelles liées à la prestation de services d'aide à domicile.

Consentement et droits des usagers

Avant toute collecte de données personnelles, nous nous assurons d'obtenir le consentement éclairé du bénéficiaire, conformément au RGPD.

Les bénéficiaires ont le droit de :

- Accéder à leurs données personnelles.
- Rectifier ou mettre à jour des informations erronées.
- Demander la suppression de leurs données, sous réserve des obligations légales et contractuelles en vigueur. Les demandes peuvent être faites directement auprès de la direction de l'entreprise.

Sécurisation des données

Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité des données personnelles, contre tout accès non autorisé, perte ou divulgation accidentelle.

Cela inclut :

- La limitation de l'accès aux données personnelles au personnel autorisé.
- L'utilisation de systèmes informatiques sécurisés et protégés par des mots de passe forts et des protocoles de sécurité.

Partage des données avec des tiers

Les données personnelles des bénéficiaires peuvent être partagées avec des tiers (médecins, services sociaux, etc.) uniquement dans le cadre d'une prise en charge coordonnée et avec le consentement préalable du bénéficiaire.

En aucun cas, les données personnelles ne seront vendues ou partagées avec des tiers à des fins commerciales.

Durée de conservation des données

Les données personnelles sont conservées pendant toute la durée de la prestation de service et sont archivées conformément à la législation en vigueur une fois la relation contractuelle terminée, pour une durée maximale de 5 ans.

Formation à la protection des données

Bien qu'aucune formation spécifique sur le RGPD ne soit actuellement dispensée, nous envisageons de mettre en place une formation sur la protection des données pour l'ensemble de notre personnel en 2025, afin de renforcer la gestion des données personnelles et de garantir la conformité avec la législation.

En cas de questions ou de préoccupations concernant le traitement de leurs données personnelles, les bénéficiaires peuvent contacter directement la direction de AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie.

3. Accès et rectification des informations

Les bénéficiaires ont le droit d'accéder à leurs données personnelles à tout moment, de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes, et de demander leur suppression dans les limites permises par la loi.

Toute demande d'accès, de modification ou de suppression des données peut être adressée directement à la direction de AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie. Nous nous engageons à répondre dans les délais légaux.

Si des difficultés surviennent concernant l'exercice de ces droits, le bénéficiaire peut se référer à la CNIL pour obtenir des conseils ou assistance.

11. Conditions de suspension ou de fin de prise en charge

1. Cas de fin de contrat à l'initiative de l'usager

Le contrat de prestation est conclu pour une durée indéterminée. L'usager peut résilier le contrat à tout moment, sans pénalité financière, en respectant un délai de préavis d'un mois. Cette résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'altération de la santé de l'usager nécessitant une hospitalisation, que ce soit de courte ou de longue durée, le contrat pourra être suspendu ou résilié, sans pénalité, en fonction de la durée de l'hospitalisation.

Enfin, le décès de l'usager entraîne la résiliation immédiate du contrat, sans qu'aucune pénalité ne soit appliquée.

2. Suspension ou arrêt à l'initiative de la structure : motifs et procédure

AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie se réserve le droit de suspendre ou d'arrêter la prestation d'accompagnement dans certaines situations, en respectant les droits de l'usager et conformément à la législation en vigueur. La suspension ou l'arrêt pourra intervenir dans les cas suivants :

Motifs de suspension ou d'arrêt

- Non-respect des obligations contractuelles : Si l'usager ne respecte pas les termes du contrat, notamment en matière de ponctualité, de paiement des prestations ou de collaboration, le contrat pourra être suspendu.
- Non-disponibilité de l'usager : Si l'usager est dans l'incapacité de recevoir les prestations à cause d'une absence prolongée, comme lors d'une hospitalisation sans préavis, la structure peut suspendre les services.
- Manque de sécurité pour les intervenants : En cas de situations de violence, de comportements dangereux ou de non-respect des consignes de sécurité, la prestation peut être suspendue ou arrêtée pour protéger le personnel.
- Évolution des besoins : Si les besoins de l'usager évoluent de manière à nécessiter des services qui ne sont pas couverts par le contrat ou si l'usager requiert un accompagnement spécialisé (par exemple, soins médicaux complexes), un réajustement de la prestation peut être envisagé.
- Motifs légaux ou administratifs : Toute situation liée à des changements législatifs, réglementaires ou administratifs qui rendent impossible la poursuite de l'accompagnement.

Procédure de suspension ou d'arrêt

- Notification préalable : Dans la plupart des cas, AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie informera l'usager de la suspension ou de l'arrêt de la prestation par écrit, avec un préavis adapté à la situation (en général, un préavis d'un mois, sauf en cas d'urgence ou de risque immédiat).
- Entretien préalable : Lorsque cela est possible, un entretien sera proposé pour discuter des raisons de la suspension ou de l'arrêt, et pour trouver une solution alternative, si nécessaire.
- Cas exceptionnels : En cas de danger immédiat pour le personnel ou l'usager, ou dans le cadre de situations d'urgence, la suspension ou l'arrêt des prestations pourra être effectué sans préavis, mais une notification écrite sera envoyée dès que possible.
- Réévaluation de la situation : En cas de suspension temporaire (par exemple, suite à une hospitalisation), une réévaluation pourra être effectuée pour décider de la reprise ou de l'arrêt définitif des prestations.

Conséquences pour l'usager

- Droits de recours : L'usager a la possibilité de contester la suspension ou l'arrêt en adressant une réclamation ou en sollicitant une médiation.
- Prise en charge alternative : Si la suspension ou l'arrêt du service est définitif, nous ferons notre possible pour orienter l'usager vers d'autres structures ou solutions adaptées à ses besoins, en fonction de ses choix.

3. Droit au contradictoire

L'usager a le droit d'être informé des motifs qui conduisent à une décision de suspension ou d'arrêt de la prestation. Avant toute prise de décision, il sera invité à exprimer son point de vue, à fournir des éléments de réponse et à faire valoir ses droits.

Notification de la décision : Toute décision relative à la suspension ou à l'arrêt des services sera communiquée à l'usager par écrit, avec les raisons détaillées et les démarches à suivre pour exercer ses recours.

Délai de réponse : L'usager aura un délai raisonnable pour présenter ses observations et, si nécessaire, contester la décision, avant qu'une décision finale ne soit prise.

Garanties procédurales : Le respect du droit au contradictoire implique que l'usager dispose de toutes les informations nécessaires pour comprendre la décision, ainsi que des moyens d'exercer un recours effectif.

Accès à un médiateur externe

Si les recours internes sont épuisés ou si l'usager souhaite une médiation indépendante, il peut faire appel à un médiateur externe, tel qu'un médiateur de la consommation agréé. AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie s'engage à coopérer pleinement avec toute autorité ou médiateur désigné pour résoudre le conflit de manière équitable.

12. Modalités de révision et diffusion du règlement

1. Procédure de mise à jour

Le règlement de fonctionnement est un document vivant, susceptible d'évoluer en fonction des changements législatifs, des évolutions des services ou des besoins spécifiques des usagers. Afin de garantir sa conformité et son efficacité, une révision du règlement de fonctionnement peut être effectuée à tout moment, suivant les procédures suivantes :

- Révision annuelle : Une révision du règlement sera effectuée chaque année pour s'assurer qu'il reste conforme aux lois et aux normes en vigueur, notamment le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), la RGPD et autres réglementations applicables.
- Révision exceptionnelle : Si des modifications légales ou réglementaires importantes interviennent, ou si des changements internes affectent les conditions d'accueil et de prestations, le règlement pourra être révisé de manière exceptionnelle.

- Responsabilité de la direction : La révision du règlement de fonctionnement est de la responsabilité de la direction de AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie, en concertation avec les équipes concernées. Cette révision peut également prendre en compte les retours des usagers, des intervenants, ou de toute autorité compétente.
- Mise à jour de la documentation : Une fois révisé, le règlement sera mis à jour et diffusé à tous les usagers et personnels concernés. La version révisée sera également disponible sur demande.

2. Date de dernière mise à jour

Le règlement de fonctionnement a été révisé pour la dernière fois le 12 mai 2025. Cette révision a pris en compte les évolutions législatives et les retours des usagers et des équipes internes afin d'assurer la conformité et l'efficacité des services proposés.

Les prochaines révisions seront effectuées conformément aux modalités de révision définies dans ce document.

3. Remise au bénéficiaire et à ses proches

Information des usagers

Chaque usager sera informé de toute mise à jour du règlement de fonctionnement par la remise d'une nouvelle version. Cette information sera délivrée lors de la mise à jour annuelle ou exceptionnelle du règlement. Les usagers auront la possibilité de consulter le règlement à tout moment, soit via notre site internet, soit en version papier. Cette démarche vise à garantir une transparence totale sur les conditions de prestation et les droits des usagers.

Information des intervenants

Tous les intervenants seront formés ou informés de la mise à jour du règlement de fonctionnement lors de réunions régulières ou par l'intermédiaire de supports de communication internes. Cette approche garantit que chaque salarié possède une connaissance approfondie du règlement et l'applique correctement lors de ses interventions auprès des bénéficiaires.

Accessibilité

La diffusion du règlement est réalisée de manière transparente et accessible à tous, en tenant compte des besoins spécifiques de chacun. Cela inclut les usagers ou le personnel en situation de handicap, pour lesquels des formats adaptés (papier en gros caractères, documents accessibles sur ordinateur, etc.) seront mis à disposition. La volonté est de rendre le règlement facilement compréhensible et consultable par tous.

13. Conclusion

Le règlement de fonctionnement d'AAA Aides et Accompagnement à l'Autonomie a pour objectif de garantir une prise en charge respectueuse, sécuritaire et de qualité pour tous nos usagers. Il définit les droits et les devoirs de chacun, ainsi que les procédures à suivre pour assurer un service optimal et un environnement de travail harmonieux pour nos intervenants.

Nous nous engageons à respecter ces principes et à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour maintenir un service adapté aux besoins spécifiques de chaque bénéficiaire. La collaboration de toutes les parties prenantes est essentielle pour atteindre cet objectif.

Nous remercions nos usagers, leurs familles et nos intervenants pour leur confiance et leur engagement. Ensemble, nous œuvrons à offrir des services qui respectent la dignité et les droits de chacun.

Dissard Léo
Directeur Général de la SAS AAA