

DIRECTION
VIE DES SENIORS
ET DE L'AUTONOMIE



LIVRET D'ACCUEIL

Service Autonomie à Domicile



SOMMAIRE

p. 3

PRÉSENTATION DU CCAS

Le CCAS et ses missions
Où nous trouver

p. 4

LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE

Notre champ d'intervention
Une équipe à votre service

p. 5

INSTRUCTION DE LA DEMANDE

Dispositifs de prise en charge
Constitution du dossier

p. 6

MISE EN PLACE DE LA PRESTATION

Visite d'évaluation à domicile
Plan Personnalisé d'Accompagnement (PPA)
Télégestion
Facturation des prestations
Déduction fiscale

p. 7

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Nos valeurs
Nos engagements
Évaluation et amélioration continue

p. 8

PREVENTION , ACCOMPAGNEMENT ET CONFIDENTIALITE

Prévention et traitement de la maltraitance
Désignation d'une personne de confiance
Protection des données personnelles

p. 9

COORDINATION GERONTOLOGIQUE

p. 10

LITIGES ET INFORMATIONS

Liste des personnes qualifiées
Coordonnées des Maisons Départementales de l'Autonomie
Remarques ou suggestions

ANNEXES

Charte droits et libertés personne accueillie	p.12
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	p.13
Charte de la Bienveillance	p.14
Règlement de fonctionnement	p.15
Extrait du code de la consommation	p.26
Grille Tarifaire	p.27

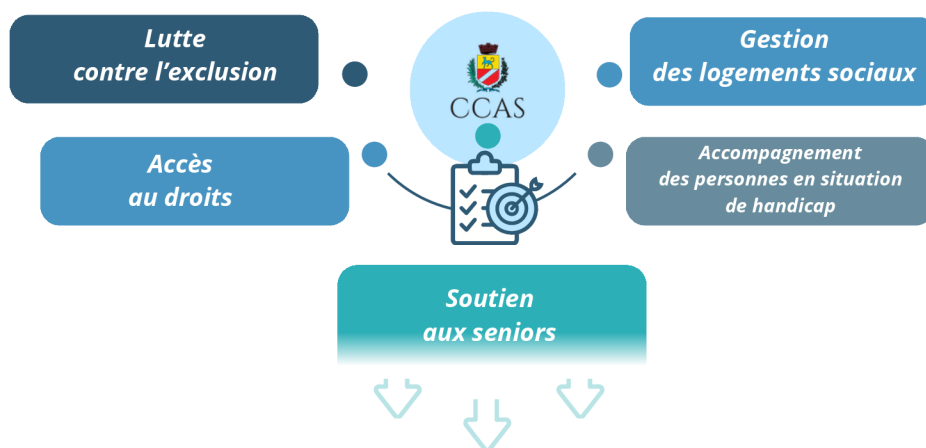
PRÉSENTATION DU CCAS

LE CCAS ET SES MISSIONS

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Cagnes-sur-Mer est un établissement public géré par un Conseil d'Administration et présidé par le Maire de la commune.

Il est chargé d'animer une action générale de prévention et de développement social. Il travaille à la mise en œuvre de multiples actions visant à favoriser l'autonomie, la citoyenneté et l'inclusion.

Le CCAS incarne des valeurs de solidarité, respect et empathie.



OÙ NOUS TROUVER

► Le Centre Communal d'Action Sociale

37, avenue de la Gare
Bâtiment AGORA BP 43
06801 Cagnes-Sur-Mer cedex



04 92 02 47 55



04 92 02 47 57



mad@ccas-cagnes.fr

► Accueil : du lundi au vendredi

de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

En dehors de ces périodes, vous pouvez laisser vos messages sur notre répondeur téléphonique.



► Accès et stationnement



Stationnement :



Parking Garigliano



Bus



Gare SNCF



Gare SNCF



Accessibilité des locaux :



Escalier (1^{er} étage)



Ascenseur sur demande à l'accueil



LE SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE (SAD)

NOTRE CHAMP D'INTERVENTION

Le **Service Autonomie à Domicile** intervient à vos côtés pour vous **accompagner** dans les actes de la vie quotidienne en **préservant votre autonomie et votre sécurité à domicile**.

Ces interventions s'inscrivent dans **une démarche d'accompagnement personnalisée et de bientraitance** visant à **favoriser votre maintien à domicile, prévenir votre perte d'autonomie et garantir le respect de vos droits, de votre dignité et de vos choix en tant que personne accompagnée**.



PUBLIC CONCERNÉ



Les prestations d'aide à domicile sont destinées **aux personnes résidant sur la commune de Cagnes-sur-Mer** :

- ✓ **personnes âgées de 60 ans et plus** en perte d'autonomie,
- ✓ **personnes de moins de 60 ans en situation de handicap** ou présentant **une limitation dans les activités essentielles de la vie quotidienne**.

PRESTATIONS PROPOSÉES



- ✓ **aide aux actes essentiels de la vie quotidienne**
- ✓ **entretien courant du logement**
- ✓ **préparation et soutien à la prise de repas**
- ✓ **courses et accompagnement extérieur**
- ✓ **accompagnement à l'inclusion sociale**
- ✓ **coordination d'accès au soin**
- ✓ **soutien aux aidants**

CONTINUITÉ DU SERVICE



Les aides à domicile interviennent :

- **du lundi au vendredi,**
- **entre 8h00 et 18h00,**
- **selon le planning défini avec le SAD.**

En cas d'absence d'un intervenant, le SAD s'efforce de proposer un remplacement.

Selon les contraintes du service, notamment en période de congés, une **modification d'horaires, un report peut être proposé**.

En dernier recours, la prestation peut être annulée.

UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Responsable du SAD et référente qualité :

Sabine RAIMBAULT

Suivi des dossiers, coordination des actions du maintien à domicile, supervision de la facturation, suivi de la démarche qualité et gestion des réclamations.

☎ 04 92 02 47 55

✉ mad@ccas-cagnes.fr

Encadrant et gestionnaire administratif :

Florence ULMER

Visites à domicile, mise en place de la prestation, traitement et transmission de la facturation, orientation vers le pôle cohésion sociale si besoin et instruction des réclamations.

☎ 04 92 02 47 55

✉ fulmer@ccas-cagnes.fr

Intervenantes à domicile :

Professionnelles de l'aide à domicile diplômées du DEAVS, intervenant pour l'aide à l'accomplissement des actes de la vie quotidienne, amélioration du cadre de vie chez le bénéficiaire, maintien du lien social avec la personne accompagnée.

INSTRUCTION DE LA DEMANDE

Le Service Autonomie à Domicile intervient uniquement en qualité de prestataire, auprès des personnes ayant une prise en charge financière.

DISPOSITIFS DE PRISE EN CHARGE

Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) :

versée par le Conseil Départemental pour les personnes de + 60 en perte d'autonomie (sous conditions de ressources)

Caisses de Retraite et Mutuelles

versée par la caisse de retraite ou de mutuelle pour les personnes de + de 60 ans (sous conditions)

Aide sociale légale :

versée par le Conseil Départemental en cas de perte d'autonomie ou de handicap, pour les personnes à faibles ressources

Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou au titre de l'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP) :

versée par le Conseil Départemental pour les personnes entre 20 et 60 ans, pour financer l'aide humaine

Avant toute mise en place d'intervention, le service étudie avec vous les aides financières mobilisables afin de faciliter l'accès à la prestation et d'adapter le coût restant à votre charge.

Une fois le dossier d'Aide à Domicile constitué et déposé au CCAS, un devis vous est proposé et une visite à domicile planifiée, afin de co-construire ensemble votre accompagnement.

CONSTITUTION DU DOSSIER



MISE EN PLACE DE LA PRESTATION

LA VISITE D'ÉVALUATION À DOMICILE (VAD)



Le gestionnaire ou l'encadrant du SAD se rend à votre domicile afin de :

- analyser vos besoins au quotidien,
- repérer vos habitudes de vie et vos priorités,
- évaluer votre environnement (sécurité, accessibilité, risques éventuels),
- identifier les aides humaines et matérielles nécessaires,
- installer à votre domicile le badge de télégestion

Cette évaluation est essentielle pour co-construire ensemble un accompagnement adapté à votre situation et respectueux de vos droits.

Votre consentement libre et éclairé est recherché systématiquement, conformément à la réglementation en vigueur.

A l'issue de cette visite, un planning vous est proposé.

Lors de la première intervention, l'Aide à Domicile vous est présentée par l'encadrant.

LE PLAN PERSONNALISÉ D'ACCOMPAGNEMENT (PPA)

Un Plan Personnalisé d'Accompagnement (PPA) est élaboré dans un délai de six mois suivant l'évaluation réalisée à votre domicile. Ce PPA intègre vos observations ainsi que les retours de votre Aide à domicile, vos proches...

Il constitue le document de référence de votre accompagnement. Il précise notamment :



- les objectifs de l'intervention,
- la nature des prestations proposées,
- la fréquence et les horaires d'intervention,
- les missions confiées à l'aide à domicile,
- les éventuels partenaires (infirmière, kinésithérapeute, médecin, etc.)

Une synthèse de ce PPA est déposée dans le cahier de liaison.

Le PPA est révisé au moins une fois par an, ou plus fréquemment si votre situation évolue.

TÉLÉGESTION

Les interventions sont enregistrées via **un système de télégestion**, ce qui permet d'assurer la traçabilité des prestations réalisées et une facturation conforme aux heures réellement effectuées.

L'aide à domicile badge au début et à la fin de l'intervention.

Pour faciliter la coordination et le suivi, un **cahier de liaison est laissé à votre domicile**.

Il permet la transmission d'informations utiles entre vous, les différents intervenants et le SAD.



FACTURATION DES PRESTATIONS

En fin de mois et en fonction du nombre d'heures réalisées le CCAS vous établira :

- ▶ **Une facture** correspondante à votre reste à charge (part non prise en charge par l'organisme financeur), conformément au devis établi par le service.
- ▶ **Un état de remboursement** au Conseil Départemental pour le compte de l'APA et de l'Aide Sociale ainsi qu'aux caisses de retraite, pour obtenir le paiement de la part des financeurs.

DÉDUCTION FISCALE

En application de l'article 199 sexdecies du code général des impôts, les sommes versées pour l'emploi d'un salarié à domicile ouvrent droit à une réduction ou à un crédit d'impôts sous certaines conditions. Une attestation fiscale vous est adressée en début d'année et est à joindre à votre déclaration d'impôt.

Les factures sont réglées par prélèvement bancaire ou acquittées auprès du service Régie, situé dans les locaux du CCAS, suivant les modalités détaillées dans le règlement de fonctionnement ainsi que sur la facture

DÉMARCHE QUALITÉ

Le CCAS n'est pas seulement un lieu d'aide : c'est également un espace d'accueil, d'écoute et de solutions au service d'un seul objectif : **ne laisser personne de côté** et avec **des valeurs fortes qui fondent le lien social dans notre commune**.

NOS VALEURS



NOS ENGAGEMENTS

Le **Service Autonomie à Domicile (SAD)** s'engage à offrir un accompagnement de qualité, respectueux des droits, de la dignité et de la sécurité des personnes accompagnées. Toutes les interventions sont réalisées dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles.

Le SAD garantit :

- ✓ **le respect de votre dignité**
Nous veillons à vous connaître afin de valoriser vos choix, vos habitudes de vie pour préserver votre autonomie et votre estime de soi
- ✓ **la promotion de la bientraitance**
Nous vous proposons une écoute bienveillante, une attention constante portée à vos besoins, une vigilance accrue des interventions à domicile et le signalement de toute situation de maltraitance, des temps d'échange de pratiques professionnelles pour garantir un accompagnement sécurisé et de qualité
- ✓ **la professionnalisation de nos intervenants**
Nos aides à domicile sont diplômées du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) et participent toute au long de l'année à des formations pour actualiser leurs compétences.
- ✓ **votre participation aux décisions qui concernent votre parcours de vie**
De la première prise de contact jusqu'au terme du contrat qui nous lie, votre consentement est recherché par les agents administratifs ainsi que par les intervenantes lors de la réalisation des prestations à votre domicile

ÉVALUATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

Afin de garantir la qualité des interventions, le SAD met en place :

- une évaluation annuelle de la situation à domicile,
- des contrôles qualité,
- des questionnaires de satisfaction,
- des réunions d'équipe régulières,
- de la formation continue des intervenants.



L'objectif est de mieux répondre aux besoins, d'ajuster les prestations et d'améliorer constamment le service rendu.

PREVENTION ET TRAITEMENT DE LA MALTRAITANCE

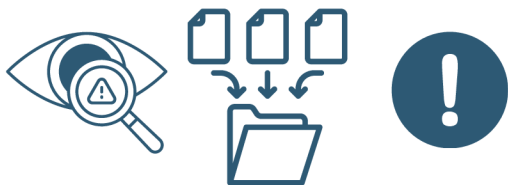
Les professionnels du SAD ont l'obligation de signaler tout fait ou situation de maltraitance dont ils sont témoins, conformément à la législation en vigueur. Ils sont protégés lorsqu'ils transmettent ces informations.

La responsable de la Direction Vie des Seniors et Autonomie, responsable du Service Autonomie à Domicile, **Madame Sabine RAIMBAULT, est nommée comme référent maltraitance**

Elle est joignable au CCAS du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00
Téléphone : 04 92 02 47 44 - mad@ccas-cagnes.fr

Elle est

- formée à l'analyse des situations préoccupantes,
- responsable du traitement des signalements,
- chargée d'évaluer la situation et de coordonner les mesures nécessaires.



Une procédure interne permet :

- d'identifier les signes de maltraitance,
- de recueillir et d'analyser les signalements,
- de saisir les autorités compétentes si nécessaire.

Si vous pensez subir des actes de maltraitance de quelque nature que ce soit (physique, psychologique, financières...) vous pouvez en parler :

- A un proche en qui vous avez confiance, à votre médecin, infirmière...
- A votre intervenante à domicile qui fera remonter cette information pour qu'elle soit traitée selon la procédure mise en place par notre établissement
- Au référent maltraitance du SAD
- Vous pouvez également contacter la plateforme nationale de signalement des maltraitances envers les personnes vulnérables afin d'obtenir une écoute, un soutien et une aide

NUMÉRO D'URGENCE GRATUIT : 3997

Lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et les samedis dimanche de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00

Le SAD favorise une culture de bientraitance, de prévention des risques et d'écoute bienveillante.

DESIGNATION DES PERSONNES DE CONFIANCE

Au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches, elle a la possibilité de recourir à la désignation d'une personne de confiance (article L 311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles)

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Le SAD met en œuvre un traitement sécurisé de vos données administratives et sociales conformément :

- à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée,
- au Règlement général sur la protection des données (RGPD).
- Les informations recueillies sont : strictement confidentielles, réservées à l'usage du service pour l'organisation de votre accompagnement et accessibles uniquement aux professionnels habilités.



Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et, le cas échéant, d'opposition ou de suppression de vos données.

COORDINATION GÉRONTOLOGIQUE

Le CCAS, ne pouvant couvrir à lui seul tous les besoins de maintien à domicile de la commune, **il œuvre en collaboration avec les associations agréées de services aux personnes âgées.**

La capacité de coordonner les réponses apportées aux besoins de la personne âgée isolée et/ou dépendante pour répondre à son aspiration de continuer à vivre chez elle, **influence de manière décisive** la qualité de prise en charge et l'efficacité de la politique de maintien à domicile.

La loi du 2 janvier 2002 met d'ailleurs au cœur de la politique du grand âge :

- Coordination sociale de proximité afin de faciliter l'orientation pertinente de la personne
- Maillage des acteurs sociaux et médico-sociaux sur un même secteur géographique,
- Mise en cohérence locale des programmes d'action en faveur des personnes âgées.



LES PARTENAIRES DE CETTE COORDINATION SONT :



les partenaires gérontologiques : les établissements d'accueil, les services d'aides à domicile, les familles d'accueil, les associations de retraités....



les autres partenaires de terrain : les partenaires sociaux, les partenaires médicaux et paramédicaux, les partenaires bénévoles....



les partenaires institutionnels : les représentants de l'Etat, le Conseil Départemental, les établissements hospitaliers, la CARSAT, les caisses de retraite ...



Vous trouverez en annexe les documents explicitant nos principes



- charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.
- charte de la bientraitance
- règlement de fonctionnement du service
- extrait du code de la consommation
- grille tarifaire

En cas de litige ou de réclamation, vous pouvez vous adresser directement à la responsable de la Direction Vie des Seniors et Autonomie :

Sabine RAIMBAULT

Bâtiment Agora - 37 Avenue de la Gare
06800 CAGNES-SUR-MER

04 92 02 47 44 - mad@ccas-cagnes.fr

LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES EN CAS DE LITIGE

(Pour garantir le respect effectif des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou service social ou médico-social, en application des dispositions de l'article L 311-5 et L 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, telle que fixée par la décision conjointe du 29 octobre 2024).

Accompagnement des personnes en difficultés sociales ou leurs représentants légaux :

Eric JOUAN



06 70 00 58 53



eric.jouan06@gmail.com

Accompagnement des personnes en situation de handicap ou leurs représentants légaux :

Jean-Michel BEC



06 71 01 80 65



jeanmichel.bec@free.fr

Carinne TADDIA



07 69 70 98 26



carinnetaddia@gmail.com

Accompagnement des personnes en situation de handicap ou leurs représentants légaux :

Bernard GIRY



06 84 21 55 75



bergiry@hotmail.fr

Hubert NAASZ



06 79 95 41 30



hubert.naasz@gmail.com

COORDONNÉES DE LA MAISON DÉPARTEMENTALE DE L'AUTONOMIE



CAGNES-SUR-MER

CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Maison Départementale de l'Autonomie

Accueil sans rendez-vous du lundi au vendredi

de 9h à 12h30

L'après-midi sur rendez-vous

10 Allée des Platanes

06800 CAGNES-SUR-MER - Tel : 0 805 56 60 06



DÉPARTEMENT
DES ALPES-MARITIMES



NICE

CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Maison Départementale de l'Autonomie

Accueil sans rendez-vous du lundi au vendredi

de 9h à 12h30

27 Boulevard du Mercantour

B. P. 3007

06201 NICE Cedex 3 - Tel : 0 805 56 60 06



VOUS POUVEZ FORMULER VOS REMARQUES OU SUGGESTIONS

auprès de

la responsable de la Direction Vie des Seniors et
Autonomie

Sabine RAIMBAULT



mad@ccas-cagnes.fr



par courrier postal à

Monsieur le Maire

Président du Centre Communal d'Action Sociale,
37 avenue de la Gare - BP 43
06801 CAGNES-SUR-MER Cedex

A N N E X E S

CHARTRE *des* DROITS ET LIBERTÉS

de la personne accueillie

1

Principe de non-discrimination

La discrimination:

C'est rejeter quelqu'un qui est différent.

C'est interdit.

Je dois être **respecté comme je suis**.



2

Droit à la prise en charge ou à un accompagnement adapté

L'établissement me propose un **accompagnement co-construit** adapté à mes besoins, mes souhaits



3

Droit à l'information

L'établissement me donne le livret d'accueil et m'informe de mes droits.

J'ai **accès aux informations** me concernant



4

Droit de choisir

Je décide pour moi-même et je reçois **des informations claires** avant de faire mon choix.

Je **peux me faire aider** par :

- Mon tuteur
- Mon curateur
- Par une autre personne



5

Droit au changement

Je peux demander la modification ou l'arrêt de mon accompagnement



6

Droit au respect des liens familiaux

L'établissement favorise le maintien de mes **relations familiales et sociales**



7

Droit à la protection

L'établissement respecte la loi et garde le secret sur mes informations personnelles.

Ma santé et mon intégrité sont protégées



8

Droit à l'autonomie

J'ai le droit :

- D'entrer et sortir de l'établissement
- De faire ce que je veux avec mes affaires et mon argent



9

Principe de prévention et de soutien

Mon accompagnement doit me permettre de **me sentir bien**.

Si je le souhaite, ma famille ou mon représentant légal peut participer à mon accompagnement



10

Droits civiques

J'ai le droit d'exercer **mes droits civiques** (aller voter par exemple).



11

Droit à la pratique religieuse

Je peux **choisir ma religion**. Je peux pratiquer ma religion dans le respect des autres. Je dois respecter les autres religions.



12

Droit à la dignité et à l'intimité

Je dois être **respecté comme je suis**. Les personnes doivent respecter :

- Mon corps
- Mes sentiments
- Ma vie privée



ANNEXE 2

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

La présente charte affirme les engagements Vie des Seniors et Autonomie du CCAS de Cagnes-sur-Mer en matière de respect, de dignité et d'accompagnement bienveillant des personnes accompagnées à leur domicile. Elle constitue un repère éthique pour les professionnels et un gage de confiance pour les usagers.



CCAS de Cagnes-sur-Mer - Direction Vie des Seniors et Autonomie

1. Respect de la dignité et de l'intégrité de la personne

Chaque personne est accueillie et accompagnée dans le respect de ses droits fondamentaux, de sa dignité, de sa pudeur et de son intégrité physique et morale.



Nos engagements :

Respect de l'intimité lors des actes de la vie quotidienne
Confidentialité absolue sur la vie privée et les informations personnelles
Aucune discrimination (âge, sexe, origine, situation sociale, handicap, orientation, convictions)

2. Écoute et respect des choix de vie

Les professionnels s'engagent à écouter les souhaits et les préférences des personnes accompagnées et à respecter leurs habitudes de vie.



Nos engagements :

Prise en compte des rythmes, préférences alimentaires, habitudes culturelles ou religieuses
Co-construction des prestations dans la mesure du possible
Adaptation des interventions en fonction des évolutions du besoin

3. Accompagnement à l'autonomie

La bientraitance passe par un soutien actif à l'autonomie des personnes, quel que soit leur niveau de dépendance.



Nos engagements :

Favoriser les capacités restantes, encourager la participation
Ne pas faire à la place, mais faire avec
Respecter le droit à prendre des décisions, même en cas de vulnérabilité

4. Relation de confiance et bienveillance

La relation entre les intervenants et les personnes aidées repose sur une attitude respectueuse, empathique et patiente.



Nos engagements :

Avoir une posture professionnelle en toutes circonstances
Bannir toute forme de négligence, de violence verbale, psychologique ou physique
Créer un climat rassurant et chaleureux au quotidien

5. Prévention de la maltraitance

La Direction Vie des Seniors et Autonomie du CCAS de Cagnes-sur-Mer est vigilante à prévenir toute forme de maltraitance, volontaire ou involontaire.



Nos engagements :

Formation régulière des équipes sur la bientraitance
Mise en place d'un protocole de signalement interne
Traitement immédiat et confidentiel des alertes

6. Droit à l'expression et à la réclamation

Chaque personne accompagnée a le droit de s'exprimer librement, de faire part de ses remarques ou insatisfactions.



Nos engagements :

Mise à disposition d'un dispositif de réclamation accessible
Réponse rapide et personnalisée à toute observation
Suivi des situations et amélioration continue du service

✳ Cette charte est :

- Remise à chaque personne accompagnée avec le Livret d'Accueil
- Affichée dans les locaux du CCAS et de la Résidence Autonomie "La Fraternelle"
- Remise aux intervenantes à domicile et l'équipe encadrante
- Actualisée régulièrement en concertation avec les usagers et les professionnels



CCAS



CENTRE
COMMUNAL
D'ACTION
SOCIALE



SERVICE AUTONOMIE DOMICILE

Règlement de
Fonctionnement



DIRECTION
VIE DES SENIORS
ET AUTONOMIE

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
1 GARANTIE DES DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	3
1.1 Définition	3
1.2 Généralités	3
1.3 Droits et libertés	4
Valeurs fondamentales	4
Conseil d'Administration	4
1.4 Dossier de la personnes accompagnée	4
Règles de confidentialité	4
Droit d'accès	4
1.5 Prévention de la violence et de la maltraitance	5
1.6 Démarche qualité	5
1.7 Concertation, recours et médiation	5
Au sein de l'établissement	5
Les « personnes qualifiées »	6
2 FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	6
2.1 Régime juridique	6
2.2 Personnes accueillies	6
2.3 Admissions	6
2.4 Fiche d'évaluation des besoins et projet personnalisé d'autonomie	7
2.5 Devis et contrat de prestation	7
2.6 – Fixation et révision des tarifs - Facturation	8
2.7 Cas de suspension des prestations modalités de rétablissement	8
2.8 Sécurité des personnes assurances	9
Sécurité des personnes	9
Assurances	9
2.9 Situations exceptionnelles	9
3 REGLES DE VIE COMMUNE	10
3.1 Personnel du CCAS	10
3.2 Obligations et interdictions des intervenants à domicile	10
Obligations:	10
Interdictions :	11
3.3 Obligations de la personne accompagnée	11
Obligations:	11

PREAMBULE

Le présent document définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile (SAD) du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Cagnes-sur-Mer dans le respect des droits, libertés et besoins des personnes accompagnées.

Il remplace l'ancienne version du règlement de fonctionnement du pôle maintien à domicile afin d'intégrer les évolutions réglementaires, notamment celles issues de la réforme des services autonomie à domicile et des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la Haute Autorité de Santé HAS).

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les personnes accompagnées ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Il est remis et à disposition de toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil. Il est annexé au contrat de prestation et diffusé à tout partenaire qui en fait la demande ou en nécessité l'usage.

1 GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

1.1 Définition

La personne accompagnée désigne toute personne de plus de 60 ans en perte d'autonomie, ou de moins de 60 ans en situation de handicap, bénéficiant d'une ou plusieurs prestations d'aide ou d'accompagnement à domicile proposées par le SAD.

Lorsque les documents contractuels ne peuvent être signés par la personne, son représentant légal (tuteur, curateur, mandataire spécial) peut agir en son nom.

1.2 Généralités

Le SAD accompagne les personnes âgées, en situation de handicap ou en perte d'autonomie, afin de favoriser le maintien à domicile dans des conditions dignes, sécurisées et adaptées. Pour atteindre cet objectif, le service propose la mise en place de prestations destinées à :

- Préserver l'autonomie des personnes accompagnées dans leur cadre de vie habituel
- Lutter contre l'isolement en favorisant l'inclusion par le maintien du lien social
- Répondre de manière personnalisée aux besoins identifiés lors de l'évaluation à domicile
- Accompagner vers l'accès aux soins
- Favoriser la participation des personnes accompagnées à leur parcours de vie
- Soutenir les aidants et identifier les fragilités

Le service s'engage à accompagner la personne selon une approche globale, personnalisée, participative et bientraitante, conformément aux RBPP HAS. La personne accompagnée dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement libre et éclairé est recherché systématiquement en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

1.3 Droits et libertés

Valeurs fondamentales

Les interventions s'inscrivent dans le respect de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie. La charte est affichée au sein de l'établissement et en ligne sur le site internet du CCAS. Elle est remise à la personne accompagnée sur simple demande.

La personne accompagnée est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'exprime dans le respect réciproque :

- Des salariés
- Des intervenants extérieurs
- Des autres personnes accompagnées
- De leurs proches

Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

- Respect de la dignité et de l'intégrité
- Respect de la vie privée
- Liberté d'opinion
- Liberté de culte
- Droit à l'information accessible
- Droit à la bientraitance et prévention de la maltraitance

Conseil d'Administration

Sur la base d'un rapport d'analyse des besoins sociaux de la population, élaboré au minimum tous les six ans, le Conseil d'Administration définit et met en œuvre sa politique d'intervention et de développement social. Il délibère sur des points tels que le budget, les tarifs, le présent règlement de fonctionnement. Ses délibérations sont communiquées au représentant de l'Etat (le préfet).

Il est présidé par le maire et se réunit au moins 4 fois par an. Il comprend obligatoirement des membres issus des associations :

- De retraités et de personnes âgées du département
- De personnes handicapées du département
- Qui travaillent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion
- Familiales dont les représentants sont désignés par l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF).

1.4 Dossier de la personne accompagnée

Règles de confidentialité

Les données personnelles des personnes accompagnées sont traitées de manière sécurisée, pour des finalités strictement liées à l'accompagnement, avec droit de rectification et d'opposition dans les limites légales.

Droit d'accès

Toute personne accompagnée, qui peut être soutenue de la personne de son choix et, le cas échéant, de son représentant légal, a accès, sur demande formulée par écrit à l'adresse figurant sur la première page du présent règlement, à son dossier administratif.

▲ 1.5 Prévention de la violence et de la maltraitance

Le SAD applique les recommandations HAS « Prévention de la maltraitance » (2022) qui sont intégrées au sein d'une procédure « signalement de la maltraitance ». La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de signaler tout fait de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur. Un référent maltraitance, spécialement formé à l'analyse et à la gestion des situations de maltraitance, est désigné au sein de la structure afin d'accompagner ces démarches, d'évaluer les situations et de coordonner les actions à mener.

1.6 Démarche qualité

Le SAD est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Conformément à la loi 2002-02 du 2 janvier 2002, le service participe au cycle d'évaluation qualité HAS comprenant :

- L'évaluation interne continue,
- L'évaluation externe obligatoire par un organisme habilité, tous les 5 ans

Cette démarche se construit avec un engagement fort de la direction autour du cœur de métier de ces services, l'aide au maintien à domicile. Ce cœur de métier se décline par la maîtrise :

- De la déontologie
- De l'accueil
- Du traitement de la demande
- Des prestations à domicile.

Il est soutenu par la mise en œuvre :

- D'un management des compétences
- D'une communication interne et externe contrôlée
- D'une évaluation de la démarche d'amélioration de la qualité.

Le projet de service document institutionnel, qui présente les valeurs et projets de la structure. Il contient la déontologie du service, il est disponible sur le site internet du CCAS et remis aux personnes accompagnées sur simple demande.

1.7 Concertation, recours et médiation

Au sein de l'établissement

Un recueil de la satisfaction des personnes accompagnées et de leur famille est effectué au moins une fois par an, grâce à un questionnaire de satisfaction.

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des personnes accompagnées et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous au cours duquel la personne accompagnée peut-être aidée de la personne de son choix. Les numéros de téléphone utiles sont indiqués dans le livret d'accueil remis au moment de l'admission.

Les « personnes qualifiées »

Conformément à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, un dispositif de médiation externe (personne qualifiée) peut être mobilisé.

Les médiateurs externes sont désignés conjointement par le Préfet et le Président du Conseil départemental. Leur mission consiste à favoriser, par le dialogue et sans pouvoir de contrainte, la résolution des différends pouvant survenir entre la personne accompagnée et l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir seront communiquées par toutes les voies utiles aux personnes accompagnées dès leur nomination par les autorités compétentes.

2 FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

2.1 Régime juridique

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Cagnes-sur-Mer est un Etablissement Public Communal. Doté d'une autonomie juridique et financière, il est présidé, de droit, par le Maire de la commune, et administré par un Conseil d'Administration avec un Vice-président élu en son sein.

Il est régi par les articles L.123-4 à L.123-9 et R.123-1 à R.123-26 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Des dispositions réglementaires particulières complémentaires peuvent s'appliquer suivant les politiques d'intervention et de développement social mises en œuvre par le Conseil d'Administration. S'agissant plus particulièrement du maintien à domicile l'établissement est soumis aux dispositions de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et de l'action sociale de multiples caisses de retraite.

2.2 Personnes accueillies

L'établissement réserve la priorité de ses interventions aux personnes fragiles, isolées et de condition modeste. Les prestations de maintien à domicile sont accordées exclusivement aux personnes domiciliées sur le territoire communal remplissant les conditions suivantes :

- Être âgé(e) de 60 ans et plus, sans activité professionnelle, ou de plus de 20 ans pour les personnes reconnues en situation de handicap par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) et titulaire de la carte mobilité inclusion
- Justifier d'une perte d'autonomie attestée par un certificat médical et/ou d'un plan d'aide proposé par un organisme financeur

2.3 Admissions

Toute personne qui envisage de recourir aux services proposés par le SAD est reçue par la gestionnaire ou l'encadrant qui vérifie les critères d'éligibilité à la prestation sollicitée. Le livret d'accueil est remis à la personne accompagnée qui se voit proposer soit :

- Une orientation vers un autre prestataire (non-conformité aux critères d'éligibilité)
- Un accompagnement social spécifique
- Une visite à domicile permettant d'évaluer les besoins de la personne accompagnée.

En cas de difficultés ou d'impossibilité de déplacement ce premier entretien peut se dérouler, sur rendez-vous, au domicile de la personne accompagnée.

La date de début des prestations est fixée d'un commun accord avec la personne accompagnée après constitution d'un dossier administratif et réalisation de la visite à domicile permettant d'évaluer les besoins.

Dans l'éventualité d'une dégradation importante ou d'une inadaptation du lieu de réalisation de la prestation, logement indécent ou insalubre, encombré, dégradé, absence ou défaillance des appareils électro-ménagers, un refus d'admission sera prononcé et une orientation vers un service social visant à rétablir les conditions de vie de la personne accompagnée sera proposée.

Le dossier administratif d'admission comporte les pièces suivantes :

- Carte nationale d'identité ou passeport
- Fiche de renseignements complétée, comprenant les coordonnées de la famille ou des référents et des structures intervenant chez le bénéficiaire
- Notification d'une prise en charge financière accompagnée du plan d'aide préconisé
- Jugement de tutelle ou curatelle, le cas échéant.

En cas d'absence de notification d'une prise en charge financière, il sera procédé à une analyse de la situation de la personne accompagnée et un accompagnement au montage de dossier de financement sera proposé par le service de cohésion sociale du CCAS. Dans ce cas, et suivant les demandes de l'organisme financeur, il pourra être demandé des pièces complémentaires.

2.4 Evaluation des besoins et projet personnalisé d'autonomie

Le CCAS place la personne accompagnée au centre de ses préoccupations. La rédaction d'une fiche d'évaluation des besoins est établie avant la mise en place de l'intervention.

Elle constitue le document de référence permettant de définir le cadre personnalisé du déroulement de la prestation.

Elle est annexée au contrat de prestation et elle est révisée annuellement lors d'une visite qualité réalisée au domicile de la personne accompagnée.

À tout moment, cette fiche peut faire l'objet d'une demande de modification, à l'initiative de la personne accompagnée ou du CCAS.

Dans les 6 mois de la mise en place de la prestation, un projet personnalisé d'autonomie (PPA) est réalisé par l'encadrant du SAD au domicile de la personne accompagnée. Il complète la fiche d'évaluation en fixant les objectifs et les modalités d'intervention.

2.5 Devis et contrat de prestation

Un devis personnalisé gratuit, présentant les caractéristiques principales de la prestation souhaitée, ainsi que son coût estimatif mensuel, est élaboré et remis à la personne accompagnée sur simple demande.

Dans le cas d'une acceptation du devis par la personne accompagnée, il est procédé la signature d'un contrat de prestations conformément à la réglementation en vigueur.

Un exemplaire du contrat est remis à la personne accompagnée. Le contrat comporte en annexe :

- Le devis de prestation accepté et signé
- La grille tarifaire en vigueur à la date de signature du contrat

- Le présent règlement de fonctionnement
- Le livret d'accueil
- La fiche d'évaluation personnalisée des besoins

2.6 – Fixation et révision des tarifs - Facturation

Le prix de l'heure d'intervention d'une aide à domicile est fixé et révisé périodiquement par les organismes financeurs. Ce prix comprend la réalisation des tâches définies lors de l'entretien d'évaluation des besoins, rappelées au contrat de prestation, les temps de déplacement et les frais de gestion administrative. Les modalités de prise en charge financière sont expliquées clairement à la personne accompagnée afin de garantir une compréhension complète des conditions tarifaires.

Le CCAS est l'employeur des intervenants à domicile et peut appliquer des frais de gestion supplémentaires fixés par son Conseil d'Administration

La grille tarifaire est affichée dans l'établissement et annexée au contrat de prestation, conformément aux principes de transparence des coûts.

Les factures sont payables mensuellement selon les modalités prévues au contrat de prestation.

2.7 - Cas de suspension des prestations modalités de rétablissement

A l'initiative de la personne accompagnée pour :

- En cas d'absence pour convenances personnelles, la personne accompagnée doit informer le service au moins cinq jours avant son départ ainsi que de la date prévue de son retour à domicile.
- En cas d'admission en milieu hospitalier, qu'elle soit urgente ou programmée, la personne accompagnée s'engage à informer l'établissement dans les meilleurs délais. Les personnes accompagnées disposant d'une prise en charge au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie doivent fournir un bulletin d'entrée et de sortie d'hospitalisation.
- En cas d'absence non signalée et constatée par l'aide à domicile lors de son arrivée, l'établissement contactera immédiatement la personne à prévenir en cas d'urgence, telle qu'indiquée dans la fiche de renseignements du dossier administratif. Si la situation le nécessite ou en l'absence de réponse, les services de secours (pompiers, SAMU) seront sollicités.
- Demande de modification de la fiche d'évaluation des besoins non suivie d'effet

Toutefois, toute absence, volontaire ou non, n'ayant pas été signalée dans un délai 72 heures, donnera lieu à la facturation des prestations.

Les prestations sont rétablies au retour de la personne accompagnée dans les conditions définies ci-dessus. Toutefois, pour les hospitalisations de longue durée et les absences prolongées le CCAS pourra réévaluer les besoins du bénéficiaire à domicile et proposer un avenant au contrat.

A l'initiative du CCAS pour :

- Non renouvellement de la prise en charge de l'organisme financeur
- Modification substantielle du contrat concernant notamment le tarif, le volume ou le planning des prestations proposées par avenant par le CCAS
- Dégradation de l'état de santé et/ou du logement modifiant les conditions de réalisation des prestations mentionnées sur la fiche d'évaluation des besoins
- Situations compromettant la sécurité des intervenants à domicile
- Comportement contraire aux bonnes mœurs
- Pour non-paiement des factures

- Demande de modification de la fiche d'évaluation des besoins non suivie d'effet

Les suspensions à l'initiative du CCAS interviennent après simple mise en demeure exposant clairement les motifs et sont rétablies après retour au cadre général de l'intervention.

En cas d'impossibilité de revenir au cadre général, il pourra être mis fin au contrat de prestation après l'envoi d'un courrier recommandé précisant le motif de rupture. Ce courrier mentionnera, le cas échéant, des références de partenaires susceptibles de poursuivre les prestations.

En cas d'absence, prévue ou imprévue, de l'intervenant à domicile, la prestation ne serait pas automatiquement suspendue et une proposition de remplacement pourrait être effectuée. Cependant, compte tenu des contraintes liées au remplacement des agents, notamment en période de vacances scolaires, il pourrait être proposé une tranche horaire différente, le report de l'intervention à une autre journée, ou, en dernier recours, l'annulation de la prestation si aucun autre créneau n'est disponible.

2.8 Sécurité des personnes assurances

Sécurité des personnes

Le CCAS met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour le plus haut niveau de sécurité possible des personnes accompagnées dans la limite de l'exercice de leur liberté. Il veille notamment à la prévention des situations de maltraitance et propose l'assistance d'un travailleur social pour la personne accompagnée en situation de précarité sociale.

Dans une démarche de qualité, l'établissement met également en œuvre des actions de prévention des risques domestiques et dispose d'un plan de gestion des événements indésirables, permettant d'identifier, traiter et prévenir les situations susceptibles d'affecter la sécurité ou le bien-être des personnes accompagnées.

Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance n'exonère pas la personne accompagnée pour les dommages dont il pourrait être la cause.

Toute dégradation causée par le personnel du service doit faire l'objet d'une déclaration écrite de la personne accompagnée sous 48 heures transmise :

- à l'adresse de messagerie du service : mad@ccas-cagnes.fr
- ou par voie postale : Bâtiment Agora, 37 avenue de la Gare, 06800 CAGNES-SUR-MER

Le bénéficiaire fournira, avec le soutien éventuel de l'aide à domicile, un devis de réparation ou de remplacement. Le remboursement s'effectuera après saisine du Conseil d'Administration en tenant compte des règles générales de vétusté incluses au contrat d'assurance du CCAS transmise à la personne accompagnée sur simple demande.

2.9 Situations exceptionnelles

Il est institué dans le département un plan d'alerte et d'urgence qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de situations climatiques exceptionnelles.

Le CCAS participe au dispositif de prévention des risques liés aux températures extrêmes. En cas de déclenchement du plan canicule par le préfet, des lieux climatisés sont ouverts au public. Pour les personnes en difficulté financière, des ventilateurs peuvent être prêtés pour la saison estivale.

La personne accompagnée souhaitant être inscrite sur le registre des personnes isolées peut en faire la demande auprès des intervenants à domicile.

3 REGLES DE VIE COMMUNE

Une prise en charge de qualité dans le respect des droits et des libertés implique une attitude générale empreinte de délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité et solidarité.

3.1 Personnel du CCAS

Nos agents ont, pour la majeure partie, le statut de Fonctionnaires Publics Territoriaux. Les lois et textes qui forment le « statut », fixent les droits et obligations des agents.

Pour ses intervenants à domicile, le CCAS s'attache à maintenir un niveau de qualification élevé et propose à la fois des formations et un soutien psychologique adaptés et réguliers. De plus, la majorité de nos aides à domicile disposent du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale qui leur permet d'effectuer des missions allant bien au delà des simples tâches ménagères.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les agents sont tenus au strict respect des principes de bientraitance, du secret professionnel et de la confidentialité des informations concernant les personnes accompagnées. Ils doivent également adopter une posture professionnelle exemplaire, fondée sur le respect, la neutralité, la discrétion, l'écoute et la non-discrimination.

Tout manquement à ces obligations peut entraîner l'application de sanctions disciplinaires. Par ailleurs, chaque agent bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation, qui constitue un moment d'échange constructif avec le responsable hiérarchique, permettant d'accompagner son évolution professionnelle et de renforcer la qualité du service rendu.

3.2 Obligations et interdictions des intervenants à domicile

Les intervenants à domicile doivent se conformer aux instructions données par la responsable du SAD agissant sous le contrôle hiérarchique du directeur du CCAS. Ils ne peuvent effectuer aucune opération qui ne serait mentionnée sur la fiche personnalisée d'évaluation des besoins toute demande particulière de la personne accompagnée doit faire l'objet d'une remontée d'information au service.

Obligations :

- De se rendre au domicile suivant un planning d'intervention remis par le service
- De se présenter dans une tenue correcte
- De mettre en œuvre les prestations inscrites à la fiche personnalisée d'évaluation des besoins
- De prévenir en cas d'urgence le CCAS et/ou les services d'urgence
- De collaborer avec les autres intervenants (professionnels, famille ou voisins)

Obligations spécifiques des aides à domicile

- Remplir le cahier de liaison à l'issue de la vacation (aides à domicile seulement)
- Badger via le système de télégestion au début et à la fin de l'intervention (aides à domicile seulement).

Il est précisé que le temps de déplacement entre deux vacations est évalué à vingt minutes maximum entre chaque domicile permettant la durée du déplacement et le temps nécessaire au stationnement.

Interdictions :

- D'accepter toute rémunération, gratifications, dons, legs, pourboires, prêts
- D'intervenir en l'absence du bénéficiaire même pour une courte durée
- De rester au domicile si la personne âgée s'absente

3.3 Obligations des personnes accompagnées

Les personnes accompagnées doivent tout mettre en œuvre pour faciliter le déroulement des prestations définies au contrat et respecter les prescriptions de la fiche d'évaluation des besoins. Toute demande particulière ou souhait de modification doit faire l'objet d'une demande au SAD.

Obligations :

- Respecter les spécifications du contrat de prestation et de ses pièces annexes
- Assurer le paiement régulier des factures de la prestation
- Faciliter l'intervention en respectant le travail accompli et si besoin en aérant le domicile pendant l'intervention des aides à domicile
- Le cas échéant, isoler ou maintenir en laisse les animaux domestiques pendant les interventions.

ANNEXE 5

EXTRAIT DU CODE DE LA CONSOMMATION

Droit de rétractation

Article L121-21 du Code de la consommation

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle».

Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

- De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;
- De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Article L121-21-5 Code de la consommation

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Article L 121-17 du Code de la Consommation

.Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

Article L 121-21-8 alinéas 4 et 5 du Code de la Consommation :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été descendu par le consommateur, après la livraison, et qui ne peuvent être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé

Article L 121-23 – crée par la loi 93-949- 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993 :

Les opérations visées à l'article L.121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1°) Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- 2°) Adresse du fournisseur ;
- 3°) Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- 4°) Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- 5°) Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
- 6°) Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L.313-1 ;
- 7°) Faculté de renonciation prévue à l'article L.121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.121-23, L.121-24, L.121-25 et 121-26.

Article L121-26 du Code de la Consommation

«Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de service de quelque nature que ce soit. Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39bis du Code Général des Impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation ».

Abus de faiblesse.

Article L122-8 Modifié par la loi n°2008 du 4 août 2008 – art.71

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. Les personnes physiques déclarées coupables encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues par l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice peuvent être prononcées cumulativement.

Article L122-9 Les dispositions de l'article L. 122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers ou contrat.

Article L122-10 Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993

Les dispositions des articles L. 122-8 et L. 122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Grille Tarifaire

Aide à domicile

Le coût horaire varie en fonction des tarifs en vigueur des organismes financeurs.

Ces taux étant fixés par les organismes financeurs, ils sont amenés à être révisés périodiquement.

Organisme financeur	Tarif horaire (en euros)
Tarif A.P.A. du Conseil Départemental	25 € (01/01/2026)
Tarif Aide Sociale Légale	1,92 € (01/10/2014)
Caisses de retraite	Variable en fonction des organismes

Repas à domicile

Le tarif de la prestation (repas et livraison) est fixé par le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale. Il s'établit à compter du 1^{er} janvier 2023 à neuf euros cinquante cents (9,50 €) et fait l'objet d'une révision régulière. En outre, afin de permettre un égal accès à cette prestation, l'établissement, dans le cadre de sa politique d'aide sociale facultative, propose un tarif dégressif en fonction des ressources de chaque demandeur.

Cinq tranches de ressources ont été déterminées en référence à l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA) et sont régulièrement ré évaluées en fonction de l'évolution du montant de cette allocation. Lors de l'instruction du dossier, l'agent d'accueil veille à informer chaque bénéficiaire de ses droits spécifiques et, le cas échéant, l'aide à les obtenir. Il peut être ainsi constitué un dossier de d'aide sociale légale auprès du Conseil Général permettant d'obtenir le tarif le plus bas (tranche 1).

A titre d'information et à compter du 1^{er} février 2024, les tarifs s'établissent comme suit :

Ressources mensuelles maximum		TRANCHE	Prix/repas
PERSONNE SEULE	COUPLES		
Aide Sociale Départementale (ASD)		1	1,92 €
de ASD à 1304.49 €	de ASD à 2025 €	2	3,90 €
de 1304.50 € à 1565.49 €	de 2025.01 € à 2430.49 €	3	5,80 €
de 1565.50 € à 2608.99 €	de 2430.50 € à 4050.49 €	4	7,90 €
supérieures à 2609 €	supérieures à 4050.50 €	5	9,50 €

Etablissement d'un devis gratuit sur simple demande

Déduction fiscale : En application de l'article 199 sexdecies du code général des impôts, les sommes versées pour l'emploi d'un salarié à domicile ouvrent droit à une réduction d'impôts sous certaines conditions.

Précision pour les repas à domicile : Seule la part relative à la livraison du repas est prise en compte.



CCAS

VILLE DE CAGNES-SUR-MER