

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L. 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du décret 2003-1095 du 14 novembre 2003.

ARTICLE I. OBJECTIF :

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer le client de ses droits et de ses obligations. Il est transmis au client accompagné du livret d'accueil qui est remis à l'utilisateur lors de la 1^{ère} visite à domicile.

Il est affiché dans les espaces d'accueil de nos différentes antennes.

ARTICLE II. GARANTIR LES DROITS ET LIBERTES DU CLIENT :

Conformément aux exigences fixées par la loi du 2 janvier 2002 portant rénovation de l'action sociale et médico-sociale, l'association est soumise au respect de la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie.

Cette charte garantit au client les droits et libertés suivantes :

- Principe de non-discrimination
- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
- Droit à l'information
- Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
- Droit à la renonciation des prestations
- Droit au respect des liens familiaux
- Droit à la protection : confidentialité des informations, sécurité et santé
- Droit à l'autonomie
- Principe de prévention et de soutien
- Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
- Droit à la pratique religieuse
- Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Cette charte est portée à la connaissance du client via le livret d'accueil.

Nos intervenants sont soumis au droit de réserve et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction. Ils s'engagent, de ce fait, à ne divulguer aucune donnée concernant le client ni aucun évènement survenu au domicile, sauf en cas d'altération de l'état de santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.



PRO.RE.SAP

Professionnels Réunionnais des Services A la Personne

- 45, avenue Georges Brassens - Résidence Héliida - 97490 Ste-Clotilde
- Tél : 0262 94 01 94 • Fax : 0262 41 95 46
- E.mail : proxim@proxim-services.re • www.proxim-services.re
- APE 8810 A • Siret : 39409413000033
- Agrément n° SAP394094130 du 22/09/2016 • Autorisation SAAD du 01/01/2016



ARTICLE III. RESPECTER LES ENGAGEMENTS DE CHACUNE DES PARTIES :

1. OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION :

1.01.1. Obligation de moyen :

L'Association PRO.RE.SAP (Proxim'Services) dispose d'une Autorisation de Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile en faveur des publics fragiles déterminée par la Loi sur « l'Accompagnement de la Société au Vieillessement » du 28/12/2015 et d'un agrément délivré le 22/09/2016 par l'Etat sous le numéro SAP394094130. Notre association s'engage à mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour assurer la bonne exécution de la prestation de services à la personne fournie au client, étant entendu qu'elle ne pourra en aucun cas garantir les résultats sur des objectifs dépassant le cadre de ses obligations définies par le présent contrat.

1.01.2. Obligation de mettre à disposition du client un salarié qualifié :

L'Association délivrant une prestation de services à la personne doit mettre à la disposition du client, un salarié compétent, conformément aux exigences de la convention Collective de la Branche d'Aide à Domicile.

Dans tous les cas, l'Association veillera à ne pas mettre à la disposition du client une personne ayant été condamnée au titre de délits et/ou crimes susceptibles de sanctions pénales.

D'autre part, quand la demande de service porte sur la garde d'enfant, l'Association ne doit pas mettre à la disposition du client une personne inscrite au fichier judiciaire national automatisé d'infractions sexuelles.

1.01.3. Suivi et évaluation des prestations de service à la personne :

L'association évalue les interventions régulièrement. Une enquête de satisfaction sous forme de questionnaire est réalisée tout au long de l'année lors des visites à domicile des personnels administratifs (Chargé de Suivi et d'Intervention, Responsable de Secteur), également mis à disposition en antenne et sur le site internet/envoi par mail.

Un cahier de liaison est systématiquement mis en place pour les publics fragiles afin d'être renseigné, si besoin, par l'intervenant, la famille du client ainsi que les partenaires intervenant au domicile (équipe médicale, mandataire judiciaire, etc.).

1.01.4. Gestion des prestations de service à la personne :

L'Association réalise une évaluation des besoins selon une grille type.

L'Association est chargée de mettre à la disposition du client une personne en vue d'effectuer le service demandé. Elle est tenue d'assurer la gestion administrative des prestations fournies au dit client, notamment toutes les formalités liées à l'emploi de ladite personne.

1.01.5. Obligation d'information :

L'Association a pour obligation d'informer le client du retrait ou de la suspension de son Agrément et/ou de son Autorisation.

1.01.6. Obligation de continuité de service - Remplacement du à l'absence du salarié :

L'Association s'engage à informer le client des absences de l'intervenant :

- Dans les 24 h pour les absences programmées (formation, congés payés, congés maternité,)
- Le jour même, dans la mesure du possible, pour les absences inopinées (arrêt de travail - accident de trajet - absences injustifiées)

En cas d'absence de l'intervenant, l'Association prestataire propose un remplacement dans les 24 h afin d'assurer la continuité de service.

1.01.7. L'astreinte :

Il est à noter que l'association dispose d'un service d'astreinte à partir de 16h00, les jours ouvrés ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés. En cas d'urgence (absence d'une intervenante et/ou demande d'intervention pour les actes essentiels), un numéro d'astreinte est à la disposition des clients et des intervenants : **06 92 74 34 54**.

1.01.8. Remplacement pour nécessité de service en mode prestataire :

L'intervenant peut être également remplacé pour des raisons d'organisation du service. Dans ce cas, l'Association prestataire s'engage à communiquer au client le nom du nouvel intervenant dès que possible.

Le remplacement s'effectue en fonction des disponibilités et des horaires de travail de l'intervenant de remplacement. Par conséquent, une modification de la plage horaire habituelle peut donc être proposée sans que cela ne nuise à la qualité du service.

Le client est tenu informé de tout changement d'horaires selon un délai de prévenance de 24 heures.

1.01.9. Interventions dimanches et jours fériés :

L'Association peut assurer la continuité du service les dimanches et jours fériés afin de pallier aux actes essentiels de prise en charge. Dans ce cadre, l'Association se réserve le droit de répartir l'intervention sur plusieurs intervenants.

1.01.10. Obligation de confidentialité :

Les intervenants de l'Association prestataire sont soumis à l'obligation de discrétion et s'engagent à faire preuve de la plus grande discrétion quant aux situations qu'ils auront pu rencontrer au domicile du client.

2. ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE :

Dans le cadre de la prestation qui lui est proposée, le client s'engage :

- A respecter les termes du Contrat de prestation :
 - o à ne pas demander de tâches abusives à l'intervenant, en dehors du cadre d'intervention,
 - o à ne pas faire travailler l'intervenant pour tout autre membre de la famille,
 - o respecter les jours et heures d'intervention planifiés,
 - o à signer le relevé des heures réalisées par l'intervenant après chaque d'intervention,
- A informer le plus rapidement possible l'antenne de référence d'une absence exceptionnelle alors que l'intervention est prévue. Dans le cas d'une absence prolongée (déplacement familial ou vacances), d'informer l'antenne par courrier au moins 1 semaine avant l'intervention,
- A ne donner ni recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit de l'intervenant,
- A payer la prestation conformément au prix déterminé au moment de l'engagement du client,
- A respecter le présent règlement de fonctionnement,
- A prévenir l'Association de tout changement ou élément qui pourrait empêcher l'exécution de la prestation au moins 3 jours à l'avance, sauf cas de situation d'urgence (hospitalisation...),
- A respecter la vie privée et la culture de l'intervenant,
- A adopter un comportement respectueux et une attitude courtoise à l'égard de l'intervenant,
- A respecter les principes d'hygiène et de sécurité élémentaires,
- A mettre à disposition de l'intervenant les produits et matériels nécessaires à la bonne réalisation de sa mission,
- à déclarer, sous 48h, à l'antenne de référence tout dommage matériel provoqué par l'intervenant.

Il est important de rappeler ici :

- Que les heures consacrées aux courses sont des heures de travail,
- Que les déplacements effectués par l'intervenant, sur demande du client, pendant la mission, seront facturés selon la tarification en vigueur de l'année contractuelle.

ARTICLE IV. FAVORISER LA PARTICIPATION DU CLIENT :

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) sollicite la participation du client ou de son représentant en réalisant, au moins une fois par an, une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de ses clients. Cette enquête a pour objectif d'apprécier le niveau de qualité de ses prestations.

Les résultats de cette enquête sont analysés et les suggestions d'améliorations proposées par les clients sont étudiées afin de mettre en place des actions d'amélioration de la qualité des prestations.

Le client peut être également sollicité, avec son accord, pour participer à différents projets visant à améliorer la qualité du service, notamment en participant à la Commission des Relations avec les Usagers (C.R.U.), instance chargée de résoudre les différends non résolus entre l'association et les clients.

ARTICLE V. PREVENIR VIOLENCE ET MALTRAITANCE :

Les faits de violence ou de maltraitance sur autrui sont passibles de procédures administratives et judiciaires.

Les personnes dénonçant des faits de violence dont elles sont témoins durant l'exercice de leur fonction sont protégées par la Loi.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera la Direction qui saisira le(la) Président(e) de l'Association pour engager une démarche auprès des instances compétentes.

ARTICLE VI. LES SITUATIONS DE MISE EN DANGER ET REFUS DE « SOIN ET D'ALIMENTATION » :

Le code de la santé publique stipule que toute personne prend pour elle-même, compte tenu des informations et préconisations qui lui sont fournies entre autres par le personnel de santé, les décisions concernant sa santé.

Lorsque sa décision, y compris son refus, est éclairée et régulièrement renouvelée, elle doit être respectée. Seules des circonstances exceptionnelles telles que l'assistance à personne en danger vital immédiat et l'urgence médicale, appréciée par un médecin, peuvent faire envisager une autre attitude.

En cas de refus de prise de médicaments ou le refus d'alimentation, l'intervenant veillera à en informer son responsable de secteur qui se chargera de se rapprocher des membres de la famille et du médecin de famille pour les informer de la situation par écrit.

ARTICLE VII. DROITS D'ACCES ET DE RECTIFICATION DU CLIENT :

Toutes les informations nécessaires à l'accompagnement du client sont rassemblées dans un dossier. En application de la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés », le client ou son représentant légal peut demander communication de toute information qui figurerait dans son dossier en s'adressant au Siège social de PRO.RE.SAP (Proxim Services).

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés.

Toutes les données personnelles recueillies sont, exclusivement, traitées et consultées, en toute sécurité, par PRO.RE.SAP et redirigées dans des logiciels informatiques habituels. La durée de conservation des données varie selon le type de demande à son aboutissement.

Pour toute information ou exercice des droits Informatique et Libertés du client sur les traitements de ses données personnelles gérées par Proxim'Services, celui-ci pourra contacter son délégué à la protection des données (DPO) par courrier signé, accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante :

PRO.RE.SAP
A l'attention du Délégué à la Protection des Données (DPO)
45 avenue Georges Brassens
Résidence Hélida - 97490 Sainte Clotilde

ARTICLE VIII. SECURISATION DES INFORMATIONS :

Le fait, par toute personne qui a recueilli, à l'occasion de leur enregistrement, de leur classement, de leur transmission ou d'une autre forme de traitement, des données à caractère personnel dont la divulgation aurait pour effet de porter atteinte à la considération de l'intéressé ou à l'intimité de sa vie privée, de porter sans autorisation de l'intéressé, ces données à la connaissance d'un tiers qui n'a pas qualité pour les recevoir est puni de cinq ans d'emprisonnement et 300 000€ d'amende.

La divulgation prévue à l'alinéa précédent est punie de trois ans d'emprisonnement et de 100 000€ d'amende lorsqu'elle a été commise par imprudence ou négligence.

Dans les cas prévus aux deux alinéas précédents, la poursuite ne peut être exercée que sur plainte de la victime, de son représentant légal ou de ses ayant droits.

ARTICLE IX. MODALITES D'ELABORATION ET DE REVISION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT :

Le règlement de fonctionnement est élaboré par la Direction de la structure prestataire avec la participation des clients au sein des instances représentatives des usagers (CRU).

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative du Directeur ou à la demande des instances représentatives des usagers.

En tout état de cause, une révision doit être effectuée tous les cinq ans, en respectant la même procédure que celle appliquée lors de son élaboration.

Le présent règlement de fonctionnement a été soumis à la consultation de la Commission des Relations avec les Usagers le 31/01/19 et du Comité Social et Economique le 19/02/19.

Sainte Clotilde, le 20 février 2019

**Pour l'Association PRO.RE.SAP (Proxim'Services) et
la Commission des Relations avec les Usagers (C.R.U)**

Nom Prénom : MARCADE Lucie

Fonction : Présidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Marcade', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.