proxim'services
REUNION compétents & solidaires

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT du Service Autonomie à Domicile

PREAMBULE

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes des articles R112-1 à R587-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.
Il ne s'applique qu'aux clients relevant du mode prestataire repérés en tant que personnes fragiles et bénéficiant de financement relevant de l'Autorisation Départementale.

ARTICLE I. OBJET :

Le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part les modalités de fonctionnement de l'Association PRORESAP (Proxim'Services) et d'autre part les droits et obligations des clients. Dans ce cadre, il rappelle les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement du service.
Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de prise en charge, seront mises en œuvre dans le respect :

- de la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie » qui s'adresse ici aux clients de l'Association également cités sous le vocable « bénéficiaire » dans certains documents
- du principe de subsidiarité, à savoir que l'Association assure des prestations de maintien à domicile mais n'a pas vocation à se substituer à la solidarité familiale.

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.
Elle est portée à la connaissance du client via le livret d'accueil et lui garantit les droits et libertés suivants :

- 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

Membre de coorace · FEHAP Santé Social - Privé Solidaire · Services à la personne · Fepem Particuliers. Employeurs. Citoyens. · Fédération mandataires

- 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

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.

ARTICLE III. RESPECTER LES ENGAGEMENTS DE CHACUNE DES PARTIES :

1. OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION :

1.1. Obligation de moyen :

L'Association PRORESAP (Proxim'Services) dispose d'une Autorisation de Service Autonomie à Domicile mentionné à l'article L. 313-1-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et entré en application via le décret n°2023-608 du 13 juillet 2023.
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 contrat de prestation signé entre les deux parties.

1.2. 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.

1.3. 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.

Notre Service Autonomie (SAD) « Aide » ne dispense pas lui-même de prestations de soins infirmiers à domicile.
Cependant, conformément au cadre règlementaire du 13 juillet 2023, PRORESAP (Proxim'Services) a conventionné avec des Infirmier(e)s Diplômé(e)s d'Etat Libéraux (IDEL) dans toutes les communes de notre Département, afin de pouvoir mettre le client, sous 24 heures, en relation avec un professionnel en mesure de répondre à ses besoins en soins.
Ce professionnel du soin disposera d'un délai maximum de 48 heures pour proposer un premier rendez-vous et une solution de soins infirmiers adaptée aux besoins formulés.
Cette convention encadre également l'articulation de nos services avec ces professionnels, ainsi que les modalités de partage des informations concernant le client, pour une prise en charge globale optimale.
Le libre choix du patient est garanti par l'article L.110-8 du Code de santé publique.
En cas de refus de notre proposition d'orientation vers un professionnel du soin infirmier, le client se verra alors proposé l'ensemble de l'offre de soins infirmiers conventionnés par la CGSS, disponible sur le territoire de son lieu d'habitation.

1.4. Gestion des prestations de service à la personne :

Conformément aux dispositions prévues par la loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillissement), un Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) est rédigé, dans un délai maximum de 6 mois suivant la contractualisation, en concertation avec le client, ses aidants et les professionnels contribuant à sa prise en charge (médecin traitant, infirmier ...).
Sans opposition explicite du client, ce PPA sera partagé avec les autres professionnels précédemment cités au travers du Dossier Médical Partagé du client.
Il contribuera ainsi à optimiser la coordination entre ces différents professionnels afin d'assurer un accompagnement complet du client.
L'Association réalise une mise à jour de ce Projet Personnalisé d'Accompagnement une fois par an.

L'Association est chargée de mettre à la disposition du client un salarié intervenant 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 dudit salarié.

1.5. Suivi de l'effectivité des interventions via la télégestion :

Les intervenants de l'Association disposent d'un GSM professionnel leur permettant de pointer/ badger le début et la fin de chaque intervention. Pour ce faire, ils doivent présenter leur GSM devant un petit dispositif qui a été collé à l'entrée du domicile du client lors de la visite de contractualisation.
Ce dispositif offre la possibilité d'assurer un meilleur suivi de l'effectivité des interventions.
Néanmoins, en cas de dysfonctionnement du dispositif, les intervenants disposent de fiche de présence en format papier qu'ils devront faire signer aux clients à chaque intervention.

1.6. Obligation de continuité de service - Remplacement dû 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.

1.7. L'astreinte :

Il est à noter que l'Association dispose d'un service d'astreinte. Ainsi, en cas d'urgence (absence de l'intervenant et/ou demande d'intervention pour les actes essentiels), en dehors des horaires d'ouverture de nos bureaux (de 16h à 8h du lundi au vendredi, les samedi, dimanche et jours fériés), les clients peuvent contacter le :

06 92 74 34 54

Il est à noter que le personnel intervenant de l'Association a pour consigne de signaler à cette astreinte tout éventuel empêchement ou difficulté d'intervention.

1.8. Remplacement pour nécessité de service :

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.

1.9. 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.

1.10. Obligation de confidentialité :

Les intervenants de l'Association 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.

1.11. Evaluation et suivi des prestations de service à la personne :

L'Association évalue régulièrement la qualité des interventions par le biais d'enquêtes de satisfaction réalisées tout au long de l'année :

- Lors des visites effectuées au domicile des clients par les Chargés de Suivi d'Intervention ou les Responsables de Secteur
- Des questionnaires mis à disposition des clients 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 autres professionnels intervenant au domicile (équipe médicale, mandataire judiciaire, etc.).

2. ENGAGEMENTS DU CLIENT :

Dans le cadre de la prestation qui lui est proposée, le client s'engage à respecter les termes du contrat de prestation qu'il a signé avec l'Association, notamment sur les points suivants :

2.1. Respecter le contenu et la planification des interventions :

Le client s'engage à ne pas demander de tâches abusives à l'intervenant (déplacer des meubles lourds, soulever des charges lourdes, effectuer des travaux en hauteur …).

La liste des tâches est définie lors de l'évaluation des besoins et peut évoluer dans la limite fixée par la règlementation en vigueur.

Afin de permettre la réalisation des interventions, le client devra respecter les jours et heures planifiés et prévenir l'Association de tout changement ou élément qui pourrait empêcher l'exécution de la prestation au moins 2 jours à l'avance, sauf cas de situation d'urgence (hospitalisation…), cas dans lesquels l'Association devra être prévenue dans les meilleurs délais avant le déroulement programmé de la prestation.

Toute intervention non décommandée avant l'arrivée sur place de l'intervenant, fera l'objet de la facturation à hauteur d'un forfait de déplacement équivalent à 1h de prestation.

Il est à noter que pour les interventions financées par l'APA, la PCH ou l'Aide-Ménagère Départementale, le client doit être présent au domicile lors des interventions.

2.2. Cas d'urgence et situations exceptionnelles

En cas d'urgence, soit la survenance d'un événement exceptionnel qui ne peut être raisonnablement anticipé, (hospitalisation non programmée, événement familial grave et soudain, aléa climatique, etc.) l'Association doit être prévenue le plus tôt possible. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Lorsqu'il recouvre sa disponibilité, le client avertit l'Association deux jours à l'avance, pour que l'aide puisse être remise en place dans les meilleures conditions à la date souhaitée. Dérogation est faite à cette règle en cas de retour d'hospitalisation, ou d'évènement familial grave.

2.3. Règlement des factures :

Le client s'engage à procéder au règlement de ses factures dans les délais impartis.
Il est important de rappeler ici que le temps consacré à la réalisation de courses et aux déplacements pendant les interventions sont des heures de travail et qu'à ce titre il fera l'objet d'une facturation sur la base du tarif en vigueur.

2.4. Relations avec le personnel de l'Association (intervenants et administratifs) :

Le client s'engage à ne donner à l'intervenant aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, aucune donation, dépôt de fond, bijoux ou valeurs sous quelque forme de se soit.
L'association ne pourrait en aucun cas être tenue pour responsable si le client contrevenait à cette obligation.

Il veillera également à respecter la vie privée et la culture des intervenants.
De plus, le client devra adopter un comportement respectueux et une attitude courtoise à l'égard de l'ensemble du personnel de l'Association. Toute intimidation, violence verbale, physique ou discrimination pourra conduire à la suspension de nos interventions voire à la rupture du contrat de prestation.

2.5. Règles d'hygiène, de sécurité et de confort :

Afin de permettre la réalisation de nos interventions dans de bonnes conditions, le client veillera à respecter les principes d'hygiène et de sécurité élémentaires et à mettre à disposition de l'intervenant les produits d'entretien et équipements nécessaires à la bonne réalisation de sa mission.

2.6. Sureté des biens et des personnes – dégâts causés lors d'intervention :

Les consignes de sécurité affichées dans les locaux de l'Association doivent être respectées.
L'Association a souscrit une assurance en responsabilité civile afin de protéger ses clients en cas de sinistre.
Aussi, tout dommage causé par un salarié de l'Association lors de son intervention doit être signalé à l'Association par courrier ou courriel dans les 48 heures.

Dès l'envoi, par le client, d'une déclaration de sinistre à son assureur, celui-ci se mettra en relation avec l'assureur de l'Association.
La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par l'aide à domicile (pendant un transfert par exemple).

L'Association ne saurait être tenue responsable des dommages dus à la vétusté de l'habitation et des installations ou à la défectuosité du matériel et des produits d'entretien fournis par le client.

En cas de déclaration de sinistre, la responsabilité civile client est susceptible d'être engagée en cas de non-respect des obligations lui incombant, conformément aux stipulations du présent règlement.

2.7. Désignation d'une personne de confiance :

Conformément à l'article L.311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles, toute personne accompagnée par le Service Autonomie à Domicile peut désigner une personne de confiance.
La personne de confiance est une personne librement choisie par le client (parent, proche, ami, représentant associatif ou toute autre personne de son choix) qui accepte cette mission.
Elle peut notamment :

- accompagner le client dans ses démarches auprès du service ;
- l'aider à comprendre les informations qui lui sont communiquées ;
- l'assister dans l'expression de ses souhaits et de ses choix ;
- participer aux échanges avec l'association lorsque le client le souhaite ou lorsqu'il rencontre des difficultés à exprimer sa volonté.

La désignation de la personne de confiance est facultative. Elle est réalisée par écrit et peut être modifiée ou révoquée à tout moment par le client.
La personne de confiance n'a pas vocation à se substituer au client dans ses décisions. Son rôle est d'accompagner et de soutenir l'expression de sa volonté.

Le Service Autonomie à Domicile veille à respecter le choix du client concernant la désignation ou non d'une personne de confiance et les modalités de son intervention.
Lors de la contractualisation, le client est informé de son droit à désigner une personne de confiance. Un formulaire de désignation peut être mis à sa disposition s'il le souhaite.

ARTICLE IV. 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 V. 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 VI. FAVORISER LA PARTICIPATION DU CLIENT :

PRORESAP (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.

ARTICLE VII. EN CAS DE LITIGE :

On entend ici par litige, une réclamation émise par le client auprès de la Cellule Qualité et dont la résolution amiable avec l'Association n'a pas abouti.

1. LITIGE PORTANT SUR L'EXECUTION DU CONTRAT DE PRESTATION :

En cas de litige entre l'association et le client ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.
A défaut d'accord amiable, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'association, à savoir :

AVENIR CONSO
197 Boulevard Saint-Germain
75007 Paris

dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'association.

Pour ce faire, il devra formuler sa demande par :

- Internet en complétant le formulaire dédié mis à sa disposition à cet effet sur le site d'AVENIR CONSO : *https://www.avenir-conso.com/*
  ou
- courrier postal adressé à AVENIR CONSO à l'adresse indiquée ci-dessus.

Quel que soit le support choisi, le client devra y joindre les documents étayant sa demande.

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des litiges, gratuit pour le consommateur, et mis en œuvre uniquement à sa demande.
La médiation de la consommation doit permettre de répondre aux attentes des consommateurs et des professionnels, afin de restaurer une relation de confiance et d'écoute efficace, afin d'éviter d'éventuelles procédures judiciaires.

2. LITIGE PORTANT SUR LES DROITS ET LIBERTES MENTIONNES A L'ARTICLE II :

Conformément aux dispositions mentionnées à l'article L 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles :
« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental… »

Ainsi, en cas de litige portant sur les droits et libertés tels que définis par la loi du 2 janvier 2002, le client a la possibilité, de saisir une « personne qualifiée » figurant sur la liste établie par le Conseil Départemental, la Préfecture et l'Agence Régionale de Santé de la Réunion par la *Décision n°16/2024 du 24 janvier 2025.*
Ladite liste est affichée dans les locaux de l'association.

ARTICLE VIII. 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)

PRORESAP (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 PRORESAP (PROXIM'SERVICES) 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 :

PRORESAP (PROXIM'SERVICES)
A l'attention du Délégué à la Protection des Données (DPO)
45 avenue Georges Brassens
Résidence Hélida - 97490 Sainte Clotilde

- ou par e-mail : dpo@proxim-services.re

ARTICLE IX. DIFFUSION :

Est transmis le présent règlement :

- aux clients, accompagné du livret d'accueil, lors de la contractualisation des services
- et à chaque salarié de l'Association au moment de son embauche.

Par ailleurs, il est affiché dans les espaces d'accueil des différentes antennes et du siège de l'Association.

ARTICLE X. REVISION :

Le présent règlement a été arrêté par le Conseil d'Administration le 12/08/2024.
Il est révisé tous les 5 ans.
Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- à l'initiative du Conseil d'Administration de l'Association
- à la demande de la Direction.

Modifié à la demande de la Direction en ses articles III – 1-3 et 1-4 et VII 2, le 29/07/2025.
Soumis à consultation du CSE le 17/09/2026
Validé par le CVS le 05/11/2026

Sainte Clotilde, le 05/11/2026

Le Président

Cyrille KLING

