



# ***Livret d'accueil***

***A destination des Bénéficiaires  
de la prestation d'aide à domicile  
et de leurs familles***

*Loi 2 janvier 2002  
Circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004.*

## *Un peu d'histoire*

---

Le service d'aide ménagère à domicile existe depuis 1972, initié par le SIVOM du canton de Peyriac-Minervois.

Aujourd'hui la Communauté de Communes du Haut Minervois remplace le SIVOM, et le service d'aide à domicile s'est développé, notamment depuis 2002 avec la loi créant l'allocation personnalisée d'autonomie.

Inscrit dans une démarche de qualité et de professionnalisation, le service d'aide à domicile dispose aujourd'hui d'environ 90 agents exerçant les fonctions d'aide ménagère et auxiliaire de vie.

Le service d'aide à domicile se donne pour mission de préserver l'autonomie de la personne par son maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées.

Dans un contexte fortement rural, avec des communes souvent isolées disposant de peu de services, le service d'aide à domicile dénote d'une réelle volonté politique de solidarité émanant élus du territoire.

## *Présentation de la Communauté de Communes du Haut Minervois*

---

Le service d'aide à domicile est géré par la Communauté de Communes du Haut Minervois, qui est un établissement public de coopération intercommunale.

La communauté de communes regroupe 17 communes,

AIGUES VIVES	PEPIEUX
CABRESPINE	PEYRIAC MINERVOIS
CASTANS	PUICHERIC
CAUNES MINERVOIS	RIEUX MINERVOIS
CITOU	SAINT FRICHOUX
LA REDORTE	TRAUSSE MINERVOIS
LAURE MINERVOIS	VILLENEUVE MINERVOIS
LESPINASSIERE	HOMPS
AZILLE	

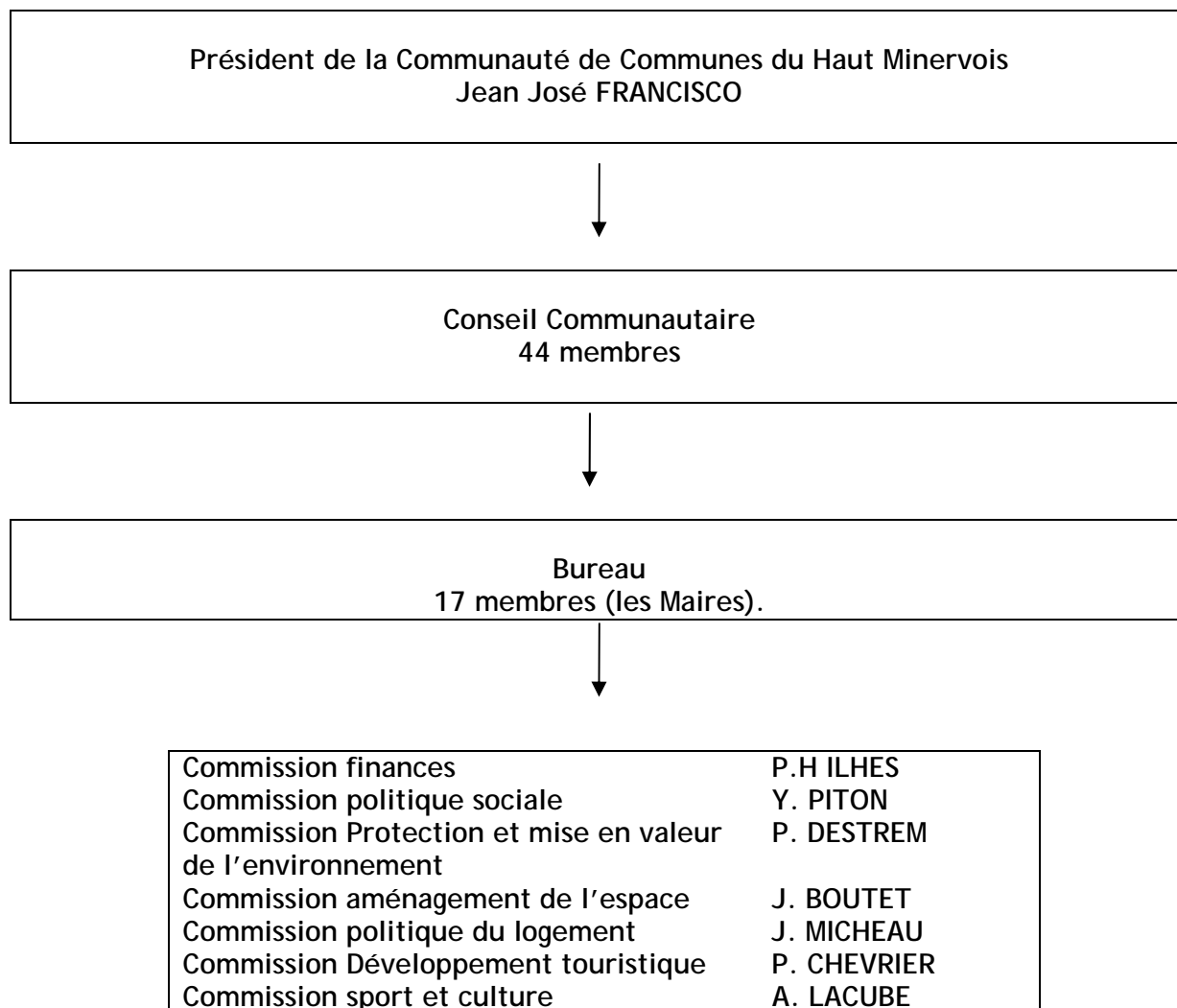
Le service d'aide à domicile n'intervient pas sur les communes de HOMPS et Azille :

La Communauté de Communes dispose d'une assemblée délibérante : le conseil communautaire, qui est composé de 44 membres désignés au sein des conseils municipaux de chaque commune membre.

Le bureau communautaire est composé de l'ensemble des Maires des communes de la Communauté de Communes.

La Communauté de Communes dispose d'un Président, et de Vice Président. Chaque Vice Président préside une commission.

# *Fonctionnement de la Communauté de Communes du Haut Minervois*



L'élue responsable de la politique sociale est Mme Yolande PITON, Vice-Présidente chargée de la politique sociale.

La commission sociale est composée de 6 membres du conseil communautaire :

- Marie Louise Fages                    élue à Citou
- Raymonde IUND                        élue à Caunes Minervois
- André Jauriac                         élu à Rieux Minervois
- Muriel LAVAL CAMOS                élue à La Redorte
- Félie RAYNAUD                        élue à HOMPS

Le directeur de la Communauté de Communes, Monsieur Bernard DELBASSO, a la responsabilité de la politique général définie par le conseil communautaire et celle de la bonne marche des services.

## ***Vos interlocuteurs au sein du service d'aide à domicile***

---

---

### Responsable du service d'aide à domicile :

ESLAVA Patricia

04.68.78. 54.62  
eslavap-cdc.hautminervois@wanadoo.fr

### Coordonnateur gérontologique du service d'aide à domicile :

SERRA Marc

04.68.78.54.62  
*Port* :06.15.62.01.28  
serram-cdc.hautminervois@wanadoo.fr

### Accueil du service d'aide à domicile - facturation :

Sylvie LACUBE

04.68.78. 54.62  
lacube-cdc.hautminervois@wanadoo.fr

En dehors des horaires d'ouverture vous pouvez laisser un message sur notre répondeur téléphonique au numéro ci-dessus.

Vous pouvez également écrire aux adresses e.mail mentionnées.

Marc SERRA et Patricia ESLAVA assurent une permanence tous les **jeudis après midis** durant laquelle il reçoivent les bénéficiaires et les familles qui le souhaitent.

## *La prestation d'aide-ménagère*

---

### *Définition :*

C'est un service social qui concourt au maintien à domicile des personnes âgées tout en favorisant leurs relations avec l'extérieur.

Cette prestation s'adresse aux personnes âgées de plus de 65 ans autonomes.

Elle est prise en charge en grande partie par les caisses de retraite

### *Rôle des caisses de retraite :*

Ce sont les caisses de retraites qui accordent à leurs ressortissants les heures d'aide ménagère.

Elles accordent après examen du dossier de demande un quota d'heures mensuel, pour lequel elles prennent en charge une partie du coût financier.

Le bénéficiaire des heures d'aide ménagère conserve donc à sa charge une part du coût de l'heure d'aide ménagère. Cette part est déterminée par la caisse de retraite, en fonction d'un barème de tranches de revenus.

Les heures accordées par la caisse de retraite sont dispensées par le personnel employé par la Communauté de Communes du Haut Minervois qui est conventionné par la caisse de retraite et respecte donc un certain nombre de critères qualité dans son intervention.

### *Rôle du Conseil Général*

Il intervient dans le cadre de l'aide sociale aux personnes âgées de plus de 65 ans et dont les ressources sont inférieures au plafond de l'aide sociale.

Il intervient également dans le cadre de l'aide aux personnes handicapées titulaires d'une carte d'invalidité à 80%

## ***Comment procéder lorsque vous souhaitez obtenir des heures d'aide ménagère ?***

---

Un dossier de demande d'heures d'aide ménagère doit être déposé auprès de votre caisse de retraite principale.

### ***Vous dépendez de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) :***

Vous devez prendre contact avec l'assistante sociale, de la MSA au 04.68.11.77.33.

Elle prendra avec vous un rendez vous et se rendra à votre domicile pour réaliser le dossier d'aide ménagère. Ce dossier sera ensuite examiné en commission par la MSA qui vous accordera un certain nombre d'heures mensuelles, assorti d'une participation qui dépendra de vos revenus.

### ***Vous dépendez de la CRAM, de la MFP, de la sécurité sociale militaire, de l'aide sociale ou d'une autre caisse de retraite :***

Adressez vous à Marc SERRA au 04.68.78.54.62, à la Communauté de Communes du Haut Minervois.

Il se chargera d'élaborer avec vous le dossier d'aide ménagère.

### ***Les documents qui sont généralement à fournir pour un dossier d'aide ménagère :***

- Le dernier avis d'imposition ou de non imposition,
- Les justificatifs de revenu (le plus souvent les notifications reçues des caisses de retraites pour remplir la déclaration de revenus, bulletin de pension, relevés ou attestations bancaires...),
- Dans certains cas un certificat médical,
- Autres justificatifs de ressources selon les cas (revenus agricoles ...),
- Lorsque le bénéficiaire vit en couple, les justificatifs à fournir doivent concerner les revenus des deux membres du couple et éventuellement des autres personnes vivant dans le même foyer.

***Délai de réponse de la caisse :***

Une fois le dossier terminé il est envoyé à la caisse de retraite, le délai de réponse est d'environ 1 mois.

***Dans le cas où vos revenus dépassent les plafonds d'accord d'aide ménagère, ou si vous ne souhaitez pas de prise en charge financière :***

Les heures d'aide ménagère vous seront facturées au tarif délibéré par le conseil communautaire chaque année.

Il vous suffit de prendre contact avec **Monsieur Marc SERRA** au service d'aide à domicile de la Communauté de Communes du Haut Minervois.

Comme seule formalité, un document sera à signer en double exemplaire et l'intervention de l'aide ménagère pourra débuter.

***La mise en œuvre de l'intervention de l'aide ménagère :***

Une fois la notification de l'accord d'aide ménagère reçue l'intervention de l'aide ménagère est mise en place, les horaires ainsi que les tâches à réaliser sont fixés par le service en accord avec le bénéficiaire.

***Le rôle de l'aide ménagère de la Communauté de Communes:***

Rôle d'aide à l'entretien du logement essentiellement : lavage des sols, nettoyage des vitres, réfection du lit, entretien du linge et des vêtements, achats alimentaires, aide à la préparation des repas.

Les bénéficiaires de l'aide ménagère sont autonomes.

Le rôle des aides ménagères consiste à aider, assister les personnes dans les actes de la vie quotidienne, afin de prévenir la perte d'autonomie.

## *Allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.)*

---

### *Qu'est ce que l'allocation personnalisée d'autonomie ?*

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est un droit :

- universel car il concerne l'ensemble des personnes âgées de 60 ans et plus quel que soit leur revenu,
- personnalisé car l'allocation est modulée en fonction des degrés de perte d'autonomie et des ressources de l'intéressé.

### *Qui peut en bénéficier ?*

Toute personne âgée de plus de 60 ans attestant d'une résidence stable et régulière en France souffrant d'une perte d'autonomie évaluée au moyen d'une grille nationale, ayant besoin d'une aide pour l'accomplissent des actes essentiels de la vie ou dont l'état nécessite une surveillance régulière.

### *Qui attribue l'A.P.A. ?*

L'A.P.A est attribuée par décision du Président du Conseil Général.

Service d'Aide Sociale Générale  
 CONSEIL GENERAL DE L'AUDE  
 11855 CARCASSONNE CEDEX 09  
 Tél :04.68.11.69.23

### *Où demander l'A.P.A. ?*

Le dossier de demande doit être demandé auprès de votre centre communal d'action sociale, dans votre mairie.

### *Comment le dossier est-il instruit ?*

Une équipe médico sociale se déplace au domicile de la personne âgée, évalue le degré de perte d'autonomie du demandeur et élabore un plan d'aide,

La décision d'attribution avec le nombre d'heures mensuelles accordé et la participation laissée à la charge du bénéficiaire est ensuite notifiée par courrier à l'intéressé.

### *Quels intervenants pour l'A.P.A*

Depuis la mise en oeuvre de l'A.P.A, la Communauté de Communes du Haut Minervois est liée au Conseil Général par une convention, par laquelle elle s'engage à fournir un service de qualité aux bénéficiaires de l'A.P.A et à mettre à leur disposition un personnel qualifié.

La Communauté de Communes du Haut Minervois emploie des agents sociaux formés destinés à intervenir auprès des personnes dépendantes.

A leur rôle d'entretien du logement s'ajoute l'aide à la personne c'est-à-dire : aide aux déplacements, aux repas mais aussi les tâches autour du corps : aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la prise de médicaments, aide aux fonctions d'élimination, dans la mesure où cela ne relève pas d'un acte médical.

### *En pratique :*

Une fois les heures accordées par le Conseil Général, le bénéficiaire ou sa famille prend contact avec la Communauté de Communes du Haut Minervois. Celle-ci est chargée de mettre en place l'intervention d'une assistante de vie, éventuellement combinée avec l'intervention d'une aide ménagère. Elle définit les horaires d'intervention (semaine et week-end si besoin), les tâches de l'agent chez le bénéficiaire, etc...

## *La facturation du service effectué.*

---

Une fois les heures effectuées par l'aide ménagère de la Communauté de Communes, vous recevrez une facture sur laquelle figure la somme qui reste à votre charge et qui doit être payée au trésor public de Peyriac-Minervois.

Les factures sont établies à terme échu, chaque mois.

Les factures sont établies sur la bases des fiches de vacation qui sont signées au terme de chaque intervention, donc si pour une raison quelconque les heures accordées n'ont pas été effectuées en totalité, seules les heures réellement effectuées seront facturées et donc payées.

La Communauté de Communes du Haut Minervois facture de son côté les heures effectuées directement à la caisse qui lui rembourse la part restante. Il est à noter que la caisse ne rembourse que le nombre d'heure réel qui a été effectué.

## *Informations générales*

---

### **Traitement automatisé des informations – confidentialité**

Les données concernant la personne font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée.

Les données médicales sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenu les agents sociaux ainsi que le personnel administratif.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementation en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne.

### **Modalités de participation des personnes accueillies et de leurs familles ou représentants légaux**

Les personnes accueillies, leurs familles ou leurs représentants légaux pourront donner leur avis sur le fonctionnement du service par le biais de questionnaire de satisfaction qui leur est soumis au terme du premier mois d'intervention, puis de manière régulière une fois par an.

### **Rôle du coordonnateur du service d'aide à domicile :**

Le service d'aide à domicile dispose d'un coordonnateur, qui a pour mission d'assurer le lien entre les bénéficiaires du service d'aide à domicile, le service, les agents sociaux et l'ensemble des intervenants au domicile des bénéficiaires, notamment en établissant et modifiant le plan d'aide, et en mettant en place un cahier de liaison.

Il est également le garant de la cohérence, de la qualité et de la continuité de la prestation du service d'aide à domicile, avec les besoins de la personne âgée et les autres interventions que cette dernière est susceptible d'avoir dans le cadre global de son maintien à domicile.

### **Cahier de liaison**

Le cahier de liaison est un outil de travail permettant aux différents acteurs intervenants chez un même bénéficiaire de communiquer et de coordonner leurs différentes interventions.

Il inclut une partie pour chacun des acteurs différenciée par différentes couleurs, médecins, infirmiers libéraux, SSIAD, Service d'aide à domicile, Famille...

Il est établi chez le bénéficiaire par le coordonnateur du service, selon les situations.

### **Assurance**

La Communauté de Communes du Haut Minervois a souscrit, auprès de la compagnie GROUPAMA SUD un contrat n° 205033780001 09, afin de garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle peut encourir dans le cadre de ses activités et de celles de ses services telles qu'autorisées par ses statuts, y compris les activités annexes de toute nature, en raison des dommages corporel, matériels ou immatériels consécutifs ou non, causé par autrui.

### **Personnes qualifiées :**

En cas de non respect de vos droits, n'hésitez pas à contacter le responsable du service.

En outre, vous avez la possibilité de faire appel à un médiateur que vous pouvez choisir parmi la liste des personnes qualifiées du département, à demander au service Préfectoraux ou à ceux du Conseil Général.

# ANNEXES

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

*Selon l'Arrêté du 8 septembre 2003,  
mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles  
(Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art. 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002)*

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

- a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ;
- b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements et de personnes accueillies.

### **Article 1er - Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, *nul ne peut faire l'objet d'une discrimination* à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### **Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

*La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.*

### **Article 3 - Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une *information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés* ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être *informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine*.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

#### **Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du *libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes* soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° *Le consentement éclairé de la personne doit être recherché* en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° *Le droit à la participation directe*, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### **Article 5 - Droit à la renonciation**

*La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement* dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

#### **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit *favoriser le maintien des liens familiaux* et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

#### **Article 7 - Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, *le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes*.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

**Article 8 - Droit à l'autonomie**

*Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.*

**Article 9 - Principe de prévention et de soutien**

*Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.*

**Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

*L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.*

**Article 11 - Droit à la pratique religieuse**

*Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.*

**Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

*Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.*



***Règlement de fonctionnement  
du Service d'aide a domicile de  
la Communauté de communes  
du haut minervois à  
destination des Bénéficiaires***

# SOMMAIRE

Préambule	21
<b>TITRE I : Prestation de service</b>	<b>22</b>
Article 1 : Destination de la prestation	22
Article 2 : Absence du bénéficiaire	22
<b>TITRE II : Le rôle de l'aide à domicile</b>	<b>23</b>
Article 3 : Le cadre d'emploi	23
Article 4 : Le rôle de l'aide à domicile	23
Article 5 : L'agent ne doit pas effectuer	24
<b>TITRE III : Organisation du service</b>	<b>25</b>
Article 6 : Organigramme	25
Article 7 : Désignation es agents qui interviennent à domicile	26
Article 8 : Horaires de travail	26
Article 9: Fiches de vacation	26
Article 10 : Changement de situation	27
Article 11 : Intervention week-end et jours fériés	27
Article 12 : Fin de la prestation	27
<b>TITRE IV : Déontologie</b>	<b>28</b>
Article 13 : Discrétion et professionnel	28
Article 14 : Respect des horaires	28
Article 15 : Le transport de la personne âgée	28
<b>TITRE V : Hygiène et sécurité</b>	<b>29</b>
Article 16 : Matériel et produit d'entretien	29
Article 17 : Dispositions particulières	29
ANNEXE	30

## PREAMBULE

### OBJECTIFS DU SERVICE :

Le service d'aide à domicile de la Communauté de Communes du Haut Minervois est un service social qui concourt au maintien à domicile des personnes âgées tout en favorisant leurs relations avec l'extérieur.

Les agents, aides ménagères ou assistantes de vie, leur apportent une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant ainsi de se maintenir dans leur milieu de vie habituel et d'éviter la rupture des liens sociaux.

Les limites de son intervention sont celles au-delà desquelles devient nécessaire le recours à une autre technique professionnelle (médecin, infirmières, pédicure, entreprise industrielle, artisanale ou commerciale...).

### DELIMITATION GEOGRAPHIQUE

Le service d'aide à domicile de la Communauté de Communes du Haut Minervois à vocation à intervenir sur la quasi-totalité du territoire de la Communauté de Communes, à savoir 15 communes (*Aigues-Vives, Cabrespine, Caunes-Minervois, Castans, Citou, La Redorte, Laure-Minervois, Lespinassière, Pépieux, Peyriac-Minervois, Puichéric, Rieux-Minervois, Saint-Frichoux, Trausse-Minervois, Villeneuve-Minervois.*).

L'intervention de l'agent est donc limitée à ces seules communes.

## TITRE I- PRESTATION DE SERVICE :

### Article 1 : destination de la prestation :

La prestation de l'agent social ne peut être servie qu'au **domicile propre** de la personne ou **dans les parties du logement occupées par elle** dans le cas où les personnes âgées vivraient chez leurs enfants.

L'agent doit rendre service **uniquement au bénéficiaire**. Il ne peut en aucun cas intervenir pour l'entretien des pièces ou du linge d'autres occupants.

La prestation doit être effectuée au domicile de la personne âgée et pendant les horaires normaux de travail, conformément au planning.

### Article 2 : Absence du bénéficiaire :

Le bénéficiaire ou sa famille est tenu d'informer directement le service, le plus tôt possible, avant toute absence occasionnant une interruption de service.

A défaut les heures seront dues au service et facturées.

De même il doit informer de son retour.

L'agent ne peut en aucun cas intervenir en l'absence du bénéficiaire **celui-ci doit être présent pendant la durée de l'intervention**.

## TITRE II- LE ROLE DE L'AIDE A DOMICILE :

### Article 3: le cadre d'emploi :

Les agents sociaux territoriaux constituent un cadre d'emploi social de catégorie C.

Les agents sociaux territoriaux peuvent occuper un emploi soit d'aide ménagère ou d'auxiliaire de vie, soit de travailleur familial.

En qualité d'auxiliaire de vie et d'aide ménagère, ils sont chargés d'assurer des tâches et activités de la vie quotidienne auprès de familles de personnes âgées ou handicapées, leur permettant ainsi de se maintenir dans leur milieu de vie habituel et d'éviter la rupture des liens sociaux.

L'aide à domicile peut effectuer ce même travail chez toute personne ayant perdu, même provisoirement, la possibilité de mener une vie active, et dont la situation de santé ou sociale nécessite l'intervention d'une aide extérieure.

### Article 4 : le rôle de l'aide à domicile :

L'agent social a la responsabilité, à partir du plan d'aide donné par le service, de la mise en œuvre de l'aide, de l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, dans le cadre d'une relation avec ou pour la personne âgée.

Il adapte son intervention aux données du jour, et fait le point à la fin de chaque séance avec le bénéficiaire afin d'adapter et d'organiser sa prochaine intervention.

L'intervenant représente la Communauté de Communes, il n'est pas un intervenant indépendant il doit référer de ses interventions par les formalités administratives et doit faire remonter toutes les informations nécessaires (pertinence, divergence d'opinions, difficultés rencontrées, état de santé....).

En aucun cas, des personnes extérieures au service ne peuvent interférer dans le déroulement de l'intervention.

L'agent social intervient dans un domicile privé, au service d'une personne, et dans le cadre d'une relation. Il entretient également des liens avec l'entourage de la personne aidée.

L'agent a l'obligation de signaler immédiatement au service tout changement ou toute difficulté rencontrée dans l'exercice de sa fonction. Il en réfère au responsable de service.

Les tâches de l'agent social à domicile se composent :

- des tâches ménagères : aide à l'entretien du cadre de vie,

- des tâches relatives à la vie sociale et relationnelle,
- des tâches d'aide à la personne,

L'aide à domicile doit associer au maximum à ses travaux la personne aidée afin de lui permettre **de préserver son indépendance et son autonomie**.

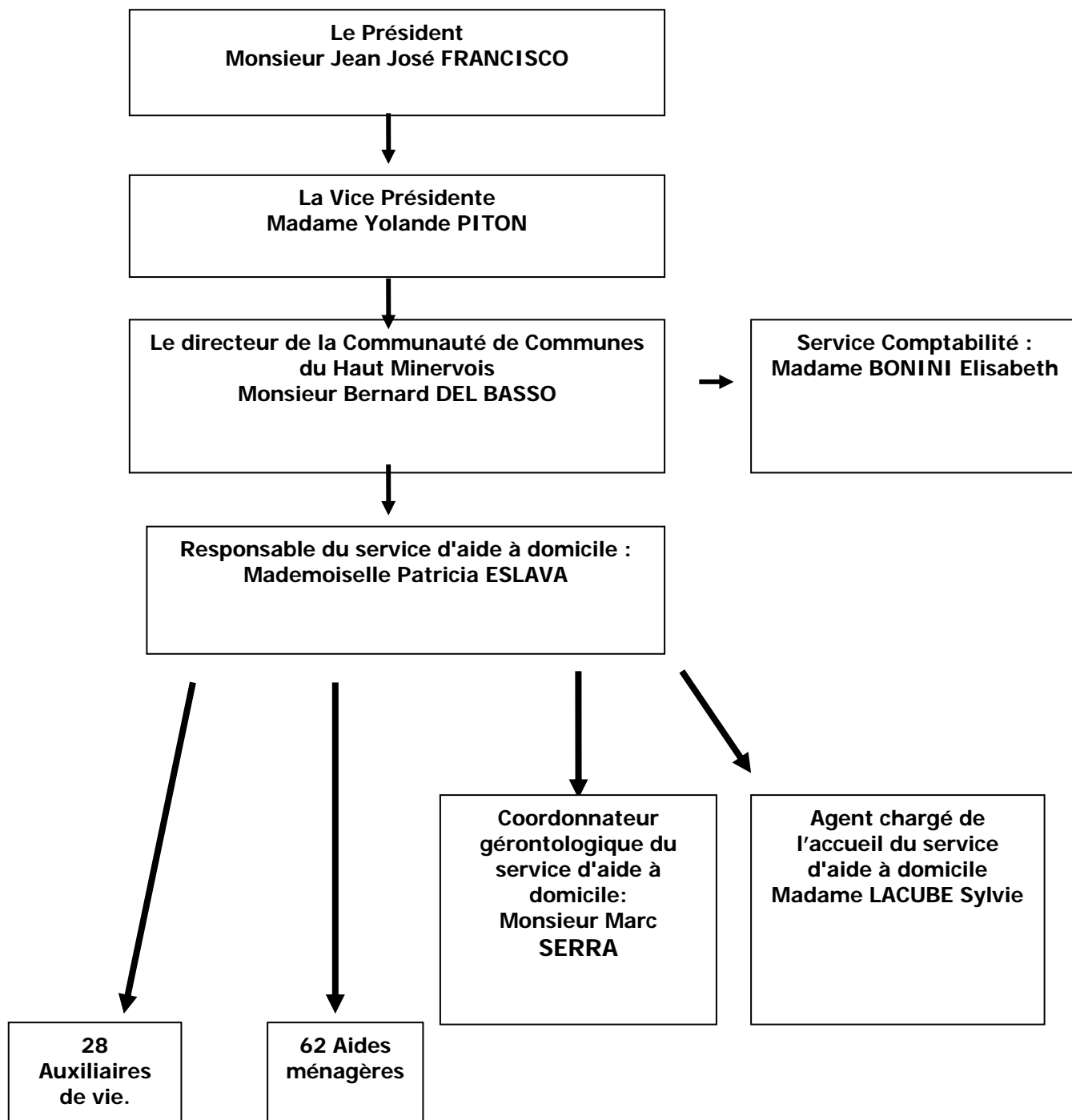
**L'ensemble de ces tâches sont détaillées sur les fiches placées en annexe.**

**Article 5 : L'agent ne doit pas effectuer :**

- de gros nettoyages (cave, grenier, voiture), le lessivage des plafonds, murs etc... les travaux de peinture etc... tâches relevant d'artisans ou de la famille,
- de gros jardinage
- de travaux de récurage, cuivres et autres...
- des travaux ménagers concernant d'autres personnes que le bénéficiaire,
- déplacer du mobilier trop lourd,
- De travail en hauteur sur une échelle ou escabeau et en règle générale, mettre en danger sa sécurité physique.
- De soins nécessitant un diplôme médical ou paramédical (pédicure, acte infirmier...)
- Toute intervention en dehors du temps imparti.
- **En aucun cas L'agent à domicile ne peut gérer les comptes des bénéficiaires, faire en ces lieux et place des transactions financières, avoir de procuration accepter de pourboires, intervenir au domicile en cas d'absence.**

### TITRE III- ORGANISATION DU SERVICE :

#### Article 6 : Organigramme :



#### Le responsable du service : Patricia ESLAVA:

Il assure l'organisation et la coordination du fonctionnement global du service.  
Il assure la mise en place et la réalisation de la prestation dans le temps (gestion de planning).

Il gère le personnel du service.

### **Le coordonnateur du service d'aide à domicile : Marc SERRA:**

Il dispose d'un rôle de terrain.

Il **assure le lien** entre les bénéficiaires du service d'aide à domicile, le service, les agents sociaux et l'ensemble des intervenants au domicile des bénéficiaires.

Il garantit la qualité, la continuité et la cohérence de la prestation du service d'aide à domicile avec les besoins de la personne âgée et les autres interventions que cette dernière est susceptible d'avoir dans le cadre global de son maintien à domicile.

Il **contrôle** les prestations sur le terrain.

### **L'agent d'accueil du service d'aide à domicile: Sylvie LACUBE:**

Il assure l'accueil physique et téléphonique du service d'aide à domicile, oriente, informe les bénéficiaires, leur famille, les agents sociaux et éventuellement les partenaires du service d'aide à domicile.

Il assiste le responsable du service dans la gestion du planning.

Il gère la facturation des prestations servies par le service d'aide à domicile.

Il participe à assurer la continuité et la qualité du service.

### **L'intervenant à domicile : aide ménagère et auxiliaire de vie :**

Il assure des tâches et activités de la vie quotidienne auprès de personnes âgées ou de personnes handicapées leur permettant de se maintenir dans leur milieu de vie habituel.

Le personnel du service d'aide à domicile relève de l'autorité hiérarchique du Président de la Communauté de Communes du Haut Minervois.

Les agents **sont employés par la Communauté de Communes du Haut Minervois et non par les personnes bénéficiaires** de la prestation du service d'aide à domicile.

### **Article 7: Désignation des agents qui interviennent au domicile :**

Les interventions des aides à domicile sont organisées par le service en accord avec le bénéficiaire ou ses représentants. Elles pourront être modifiées pour s'adapter aux besoins des bénéficiaires.

Le service d'aide à domicile fournit une remplaçante lors des congés ou de la maladie de l'aide à domicile habituelle, en s'efforçant de maintenir le plan d'intervention en fonction des nécessités de service.

### **Article 8 : Horaires de travail :**

Le bénéficiaire doit prendre ses dispositions pour permettre à l'aide ménagère d'accomplir sa tâche aux heures indiquées.

Les agents sont affectés à des tranches horaires fixes.

Un minimum d'intervention d'une fois par semaine est exigé.

### Article 9 : Fiches de vacation :

Elles sont un outil de travail primordial puisqu'elles servent de fiche de présence et sont utilisées lors de la facturation.

L'agent doit **impérativement** présenter et faire signer au bénéficiaire la feuille de vacation systématiquement lors de chaque intervention.

Il est précisé à chaque fois l'heure d'arrivée, l'heure de départ de l'agent et le nombre d'heures effectuées

### Article 10 : Changement de situation :

Toutes modifications de la composition du foyer doit être immédiatement signalée au service (elles peuvent donner lieu à des modifications de prise en charge par les caisses de retraites.)

### Article 11 : Intervention week-end et jours fériés :

Les interventions des agents les week-end et jours fériés se font grâce à un système de roulement entre les agents.

En raison du nombre restreint de personnel ces jours là ne sont assurés que les interventions chez les bénéficiaires ne pouvant être interrompus (lever, toilette, repas...).

### Article 12 : la fin de la prestation

Le bénéficiaire peut à tout moment arrêter la prestation, il devra en informer **par écrit** le service.

Dans le cas où la prise en charge ne serait pas renouvelée par la caisse de retraite ou le Conseil Général, la prestation s'arrête automatiquement, sauf demande contraire du bénéficiaire qui s'engage alors à payer la prestation au tarif fixé par le conseil communautaire.

## TITRE IV- DEONTOLOGIE

### Article 13 : Discrétion et secret professionnel :

L'agent est tenu au devoir de discrétion le plus absolu et ne doit rien divulguer de ce qu'il a pu apprendre ou voir.

Il doit s'abstenir de toute propagande et observer la plus stricte neutralité religieuse, politique, philosophique ou syndicale dans ses relations avec la personne âgée.

En dehors des heures de travail, les relations extra professionnelles qui pourraient subsister entre la personne âgée et l'agent ne devront en aucun cas être contraire à la déontologie de la profession.

- L'agent ne doit accepter pendant et après son travail aucune rémunération ou cadeau de la personne âgée pour quelque motif que ce soit.
- L'agent ne doit pas effectuer d'opération bancaire pour le compte de la personne âgée ni avoir de procuration.
- Il ne doit pas accepter des valeurs argent ou objet en dépôt.  
Toute transaction financière avec la personne âgée est interdite (emprunt, vente, achat...)
- La désignation d'un agent comme légataire d'un bénéficiaire est contre la déontologie du service public.

### Article 14 : Respect des horaires :

L'agent doit se trouver à l'heure fixée par le service pour le début de l'intervention et jusqu'à la fin de celle-ci conformément au planning.

Au cours de son travail, l'agent ne doit pas quitter son poste sans motif valable et sans en avoir préalablement demandé l'autorisation auprès du service.

Toutefois **l'heure d'arrivée de l'agent doit tenir compte de son temps de déplacement** :

Le temps de trajet entre deux interventions est pris sur les heures affectées aux bénéficiaires.

Un départ anticipé et une arrivée décalée de 5 minutes permettent le partage du temps de trajet entre le dernier bénéficiaire servi et le suivant.

Article 15 : Le transport de la personne âgée

**Le transport du bénéficiaire dans le véhicule de l'agent est interdit.**

Les courses pour le bénéficiaire peuvent être effectuées en compagnie de celui-ci à condition que ce soit à pied, sur le temps de travail.

Lorsque l'agent utilise son véhicule pour effectuer des courses, il a l'obligation de les effectuer dans la commune de résidence du bénéficiaire (ou dans la commune la plus proche dans le cas où aucun commerce n'existe dans la commune.).

## TITRE V- HYGIENNE ET SECURITE

### Article 16 : matériel et produits d'entretien :

Le bénéficiaire **doit fournir le matériel en bon état et les produits nécessaires à l'exécution des tâches demandées à l'agent.**

Des gants de ménage ainsi que des gants en latex pour effectuer les aides à la toilette, sont fournis aux agents par la Communauté de Communes.

De même les agents doivent porter la blouse qui leur est fournie et leur badge.

Ceux-ci doivent être utilisés par les agents pour garantir une bonne hygiène.

### Article 17 : Dispositions particulières :

Pour tout problème ou remarque le bénéficiaire peut solliciter un rendez vous avec le responsable du service.

L'aide à domicile ne doit pas être contactée à son domicile, **seul le service doit être sollicité directement.**

### ***Coordonnées utiles :***

#### **Responsable de la gestion du service d'aide à domicile :**

Mlle Patricia ESLAVA 04.68.78. 54.62.  
eslavap-cdc.hautminervois@wanadoo.fr

#### **Coordonnateur gérontologique :**

Monsieur Marc SERRA 04.68.78.54.62  
06.15.62.01.28  
serram-cdc.hautminervois@wanadoo.fr

#### **Accueil du service d'aide à domicile - facturation :**

Madame Sylvie LACUBE 04.68.78.54.62  
lacube-cdc.hautminervois@wanadoo.fr

## TACHES DE L'ASSISTANTE DE VIE

Cette liste n'est pas une liste exhaustive des tâches de l'aide de vie, mais représente la base de leur activité

**L'aide à domicile doit associer au maximum à ses travaux la personne aidée afin de lui permettre de préserver son indépendance et son autonomie.**

### 1. LES TACHES MENAGERES : aide à l'entretien du cadre de vie

*Tous les petits travaux effectués quotidiennement dans l'espace de vie de la personne*

#### Entretien du logement :

- le ménage courant (poussière, rangements, supprimer toiles d'araignées etc...) y compris le nettoyage de la salle d'eau et toilettes.
- l'entretien des vitres et miroirs, sauf encadrements d'accès dangereux.
- l'entretien du sol intérieur (balayage, aspirateur, lavage) et accès extérieur au logement : entrée terrasse, passage ...
- nettoyage régulier du réfrigérateur et congélateur
- le maintien du chauffage (fuel, rentrer le bois)
- la réfection du lit, changement de literie.

#### Les repas :

- les courses (pendant les heures de travail), dans les commerces les plus proches.  
A pied l'agent peut être accompagné du bénéficiaires,  
En voiture, l'agent ne doit pas être accompagné du bénéficiaire et doit se contenter de se rendre dans les commerces de la commune de résidence du bénéficiaire.  
Les achats doivent respecter les goûts et le budget des bénéficiaires, et les éventuels régimes particuliers.
- Veiller à l'équilibre alimentaire des repas des bénéficiaires, même si l'agent n'intervient pas directement dans leur préparation ou dans l'achat des denrées alimentaires,
- Veiller aux dates de péremption des produits,
- la préparation des repas dans le respect des régimes et équilibres alimentaires,
- faire la vaisselle
- aider la personne à prendre son repas

#### Entretien du linge

- l'entretien du linge : lavage en machine, repassage, couture simple
- Apport des grosses pièces au pressing le plus proche (*après accord préalable avec le responsable du service.*)

#### L'agent ne peut pas effectuer :

- de gros nettoyages (cave, grenier, voiture), le lessivage des plafonds, murs etc... les travaux de peinture etc... tâches relevant d'artisans ou de la famille,
- de gros jardinage
- de travaux de récurage, cuivres et autre...
- des travaux ménagers concernant d'autres personnes que le bénéficiaire,
- déplacer du mobilier trop lourd,

- De travail en hauteur sur une échelle ou escabeau et en règle générale, mettre en danger sa sécurité physique.
- De soins nécessitant un diplôme médical ou paramédical (pédicure, acte infirmier...)
- Toute intervention en dehors du temps imparti.

## **2. LES TACHES D'AIDE A LA PERSONNE :**

- L'agent à domicile aide et/ou réalise la toilette lorsque celle-ci n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale,
- Participe ou réalise les changes en fonction des besoins, pour les personnes incontinentes en l'absence de soignants,
- Aide à l'habillage, au coiffage, à l'esthétique,
- Aide à la prise mécanique de médicaments, ou, en l'absence de toute autre personne, donne les médicaments sous la responsabilité écrite d'un supérieur ou d'un médecin ou infirmier(e),
- Aide à la mobilisation (aide au lever et transfert d'un fauteuil...), aux déplacements,
- En cas d'urgence, elle prend les mesures d'urgence, alerte le service, et fait appel aux secours.

### **ATTENTION :**

L'agent à domicile ne peut pas réaliser des tâches de soignants (couper les ongles de pied, soins d'escarres, etc...)

### **Ref :**

- **Décret n°2002-194 du 11 février 2002 relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession d'infirmier.**
- **Arrêté du 5 janvier 2004 modifiant l'arrêté du 22 juillet 1994 modifié relatif aux diplômes professionnels d'aide soignant et d'auxiliaire de puériculture.**

## **3. LES TACHES RELATIVES A LA VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE :**

- l'agent à domicile exerce son activité dans le cadre d'une relation. Ses capacités d'écoute, sa disponibilité, sa discrétion participent au maintien des liens avec l'extérieur.
- l'agent à domicile peut accompagner le bénéficiaire dans des sorties telles que courses, médecin, promenade, activités culturelles et de lien social etc... qui seront **fixées au préalable avec le responsable du service, dans la mesure où il n'utilise pas de véhicule.**
- elle aide à la correspondance et dans les démarches administratives simples (aide à remplir formulaire, aide à rassembler documents pour divers dossiers...). Elle peut faire des démarches auprès de divers organismes : CPAM, Poste, Mairie Communauté de Communes... **après l'autorisation préalable du responsable du service.**
- elle alerte le service de toute situation qui lui paraît problématique ou dangereuse

**En aucun cas L'agent à domicile ne peut gérer les comptes des bénéficiaires, faire en ces lieux et place des transactions financières, avoir de procuration, accepter de pourboires, intervenir au domicile en cas d'absence.**

## TACHES DE L'AIDE MENAGERE

Cette liste n'est pas une liste exhaustive des tâches de l'aide ménagère, mais représente la base de leur activité

**L'aide à domicile doit associer au maximum à ses travaux la personne aidée afin de lui permettre de préserver son indépendance et son autonomie.**

### **3. LES TACHES MENAGERES : aide à l'entretien du cadre de vie**

*Tous les petits travaux effectués quotidiennement dans l'espace de vie de la personne*

#### **Entretien du logement :**

- le ménage courant (poussière, rangements, supprimer toiles d'araignées etc...) y compris le nettoyage de la salle d'eau et toilettes.
- l'entretien des vitres et miroirs, sauf encadrements d'accès dangereux.
- l'entretien du sol intérieur (balayage, aspirateur, lavage) et accès extérieur au logement : entrée terrasse, passage...
- nettoyage régulier du réfrigérateur et congélateur
- le maintien du chauffage (fuel, rentrer le bois)
- la réfection du lit, changement de literie.

#### **Les repas :**

- les courses (pendant les heures de travail), dans les commerces les plus proches.  
A pied l'agent peut être accompagné du bénéficiaire,  
En voiture, l'agent ne doit pas être accompagné du bénéficiaire et doit se contenter de se rendre dans les commerces de la commune de résidence du bénéficiaire.  
Les achats doivent respecter les goûts et le budget des bénéficiaires, et les éventuels régimes particuliers.
- Veiller à l'équilibre alimentaire des repas des bénéficiaires, même si l'agent n'intervient pas directement dans leur préparation ou dans l'achat des denrées alimentaires,
- Veiller aux dates de péremption des produits,
- la préparation des repas dans le respect des régimes et équilibres alimentaires,
- faire la vaisselle

#### **Entretien du linge**

- l'entretien du linge : lavage en machine, repassage, couture simple
- Apport des grosses pièces au pressing le plus proche (*après accord préalable avec le responsable du service.*)

#### **L'agent ne peut pas effectuer :**

- de gros nettoyages (cave, grenier, voiture), le lessivage des plafonds, murs etc... les travaux de peinture etc... tâches relevant d'artisans ou de la famille,

- de gros jardinage
- de travaux de récurage, cuivres et autres...
- des travaux ménagers concernant d'autres personnes que le bénéficiaire,
- déplacer du mobilier trop lourd,
- De travail en hauteur sur une échelle ou escabeau et en règle générale, mettre en danger sa sécurité physique.
- De soins nécessitant un diplôme médical ou paramédical (pédicure, acte infirmier...)
- Toute intervention en dehors du temps imparti.

## **2. LES TACHES RELATIVES A LA VIE SOCIALE ET RELATIONNELLE :**

- l'agent à domicile exerce son activité dans le cadre d'une relation. Ses capacités d'écoute, sa disponibilité, sa discrétion participent au maintien des liens avec l'extérieur.
- l'agent à domicile peut accompagner le bénéficiaire dans des sorties telles que courses, qui seront fixées au préalable avec le responsable du service, dans **la mesure où il n'utilise pas de véhicule.**
- elle aide à la correspondance et dans les démarches administratives simples (aide à remplir formulaire, aide à rassembler documents pour divers dossiers. ).  
Elle peut faire des démarches auprès de divers organismes : CPAM, Poste, Mairie Communauté de Communes... **après l'autorisation préalable du responsable du service.**
- elle alerte le service de toute situation qui lui paraît problématique ou dangereuse.

**En aucun cas L'agent à domicile ne peut gérer les comptes des bénéficiaires, faire en ces lieux et place des transactions financières, avoir de procuration accepter de pourboires, intervenir au domicile en cas d'absence.**

---

### **ATTENTION :**

L'agent à domicile ne peut pas réaliser des tâches de soignants (couper les ongles de pied, soins d'escarres, prise de médicaments etc...)

#### **Ref :**

- **Décret n°2002-194 du 11 février 2002 relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession d'infirmier.**
- **Arrêté du 5 janvier 2004 modifiant l'arrêté du 22 juillet 1994 modifié relatif aux diplômes professionnels d'aide soignant et d'auxiliaire de puériculture.**

## Pour vous repérer

Plan d'accès :

---

Vers Carcassonne.



Vers Lézignan  
Narbonne

Adresse : 18 rue Léo LAGRANGE  
11160 Peyriac Minervois

Téléphone : 04.68.78.54.62

Fax : 04.68.78.33.25

cdc.hautminervois@wanadoo.fr

Horaires d'ouverture de la Communauté de Communes :

---

Du lundi au vendredi	08h00 à 12h00 14h 00 à 18h00
----------------------	---------------------------------