



Service Autonomie à Domicile Aide

Règlement de fonctionnement

SOMMAIRE

1. Présentation du service	4
a) Missions, principes	4
b) Prestations	4
c) Financement	5
d) Couverture territoriale et horaires d'intervention	6
2. Fonctionnement du service	6
a) Les intervenants du service.....	6
b) Les missions des intervenants à domicile	7
c) L'organisation du service	7
d) Les obligations du personnel	9
3. Les droits et obligations des usagers	9
a) Les droits des usagers	9
b) Réclamation et recours en cas de litige	10
c) Les obligations des usagers.....	10
d) Politique de confidentialité	11

Préambule

En vertu de l'article L 311-7 du Code de l'Action Sociale et des familles et du décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des usagers et d'autre part, les modalités de fonctionnement du Service Autonomie à Domicile Aide de l'association Présence 30 AMPAF, identifié sous la marque « Bonjours » qui regroupe l'ensemble des associations composant le groupe associatif Présence 30.

Ce règlement, annexé au livret d'accueil, contenant la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie et la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, est remis à l'utilisateur ou à son représentant légal afin de mieux connaître le fonctionnement du Service Autonomie à Domicile Aide.

Il fixe les droits et devoirs de l'utilisateur nécessaires aux prestations à domicile tout en lui assurant le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée et de sa sécurité.

Le règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au minimum une fois tous les 5 ans. Il peut être modifié à l'initiative du Directeur Général de l'Association Présence 30 AMPAF afin de tenir compte des évolutions dans la réglementation, des contraintes liées aux prestations à domicile et des difficultés posées dans son application. Lors de modifications, les Instances Représentatives du Personnel sont consultées. Le règlement de fonctionnement, après validation du Conseil d'Administration de l'Association Présence 30 AMPAF, est ensuite porté à la connaissance des usagers et de leurs représentants légaux et affiché dans les locaux du réseau.

1. Présentation du service

a) Missions, principes

Présence 30 AMPAF, association à but non lucratif, propose des services aux Gardois dans le secteur des Services A la Personne avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun, en garantissant une égalité d'accès sur tous les territoires du département.

L'association s'engage à garantir un service de qualité en :

- Proposant des services de proximité : permettre à la personne de rester à domicile, diversifier les prestations pour offrir du choix, offrir des services équitables sur tout le territoire Gardois.
- Développant du lien social : rompre l'isolement des personnes, assurer la participation de la personne à son projet de vie, mobiliser les solidarités de proximité.
- Conduisant une démarche de qualité : mettre la personne aidée au cœur du dispositif, s'adapter à l'évolution des besoins de la personne, structurer sa démarche de service.
- S'engageant dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations en engageant l'évaluation de ses activités et services.

Dans ce cadre et conformément au référentiel de la Haute Autorité de Santé, Présence 30 AMPAF réalise tous les 5 ans l'évaluation de la qualité du Service Autonomie à Domicile Aide. Les résultats sont portés à la connaissance des personnes accompagnées, une synthèse est affichée dans les agences de proximité et est mise à disposition sur l'espace extranet des usagers. Le rapport d'évaluation peut être consulté, sur demande, auprès des agences de proximité.

Les collaborateurs de l'agence de proximité mettent en place une prestation individualisée et prennent en compte les attentes et besoins des usagers et/ou de leurs représentants légaux, en fonction de leur éventuelle prise en charge ainsi que des règles de fonctionnement du service.

Pour les personnes fragilisées, dès le départ, une rencontre entre l'utilisateur, et/ou son représentant légal et le Responsable de Secteur est organisée, afin d'établir la mise en œuvre de son projet personnalisé. Ce projet personnalisé aura pour objectif de favoriser le maintien de l'autonomie. Le but est d'aboutir à une prise en charge et à un accompagnement individualisé.

b) Prestations

• Services pour les personnes fragilisées

Bonjours - Groupe Présence 30 facilite le maintien à domicile des personnes âgées, handicapées et des familles grâce à des services adaptés et diversifiés, assurés par des Auxiliaires de Vie Sociale (ou Accompagnant Educatif et social) et des Aides à Domicile qui apportent une aide matérielle, morale et sociale :

- Dans les actes de la vie quotidienne (entretien du logement et du linge, aide à la toilette, à l'habillage, alimentation, déplacements à l'extérieur du domicile, démarches administratives, stimulation / jeux, sorties, etc.),
- Dans le maintien des relations sociales (éviter le repli sur soi, favoriser la communication, soutenir les proches aidants, etc.),

Afin de permettre aux personnes aidées de préserver leur indépendance, d'améliorer leur qualité de vie quotidienne, à domicile, tout en favorisant l'autonomie.

L'Intervenant à Domicile doit rendre directement et uniquement service à l'utilisateur en cas de prise en charge par un financeur.

Le Service est réalisé selon les dispositions notifiées dans le Contrat Individuel de Prise En Charge.

Un cahier de liaison, outil de transmission entre les différents professionnels du secteur sanitaire et médico-social est mis en place au domicile de chaque usager. Cet outil de travail permet de suivre ce qui est fait chez chaque usager.

Les informations concernant la personne accompagnée et les missions à réaliser sont disponibles et consultables via les smartphones dont sont équipés les intervenants. Une version papier existe sur demande de la famille.

Le Responsable de secteur élabore pour chaque usager un « projet personnalisé ». Il sera construit avec l'usager et son représentant légal dans un délai de 6 mois, après l'arrivée au sein du service, et sera révisé au minimum chaque année, il précisera les objectifs et prestations adaptés à l'usager.

Le projet personnalisé est une démarche dynamique d'accompagnement adaptée à l'usager, issu d'un compromis entre ses besoins et attentes et le projet de service.

- **Services pour les personnes non fragilisées**

L'association propose des Services à Domicile qui permettent d'améliorer la vie quotidienne, ouverts à tous, sans conditions de ressources ni de perte d'autonomie :

- Entretien du logement,
- Entretien du linge / repassage,
- Garde d'enfant au domicile, trajets (école ou crèche / domicile, etc.),
- Gardiennage de domicile / animaux : pendant une absence, passage(s) organisé(s) dans la journée pour nourrir l'animal de compagnie, ouvrir les volets, arroser le jardin, vider la boîte aux lettres, etc.

Pour ces prestations, un cahier de liaison, permettant à l'usager de communiquer avec les intervenants, peut être mis en place. Les informations relatives aux prestations sont disponibles sur les smartphones des intervenants à domicile.

c) Financement

Pour le public fragile, une aide financière est possible par le Conseil Départemental ou les organismes de protection sociale (Caisses de Retraite, Caisse d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole, Mutuelles, etc.). Une participation peut être laissée à la charge de l'usager calculée selon un barème qui tient compte des ressources et de la perte d'autonomie.

En l'absence de prise en charge, l'usager acquitte la totalité du coût de l'intervention, les tarifs sont affichés dans les locaux de l'association.

La personne aidée peut bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu dans la limite du plafond légal autorisé et selon la législation en vigueur.

L'intervenant à domicile badge au début et à la fin de son intervention à partir de son smartphone, à défaut, de celui de l'usager.

Une facture est adressée mensuellement à l'usager qui doit être acquittée dès réception, de préférence par prélèvement automatique.

En cas d'absence, sauf urgence médicale, l'usager doit prévenir l'association 48 heures à l'avance, à défaut la totalité du coût de l'intervention qui n'a pu avoir lieu lui sera facturée.

d) Couverture territoriale et horaires d'intervention

Le Siège Social de Présence 30 AMPAF, se situe au 2147, chemin du Bachas, le territoire d'intervention du Service Autonomie à Domicile Aide couvre l'ensemble du département du Gard avec 13 agences de proximité et des intervenants à domicile présents dans toutes les communes.

Les collaborateurs du réseau sont disponibles du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h pour l'accueil physique et de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h pour l'accueil téléphonique.

Les horaires d'intervention des Aides à domicile sont de 7 heures à 21 heures, 7 jours sur 7. Les dimanches et jours fériés seuls les actes essentiels de la vie sont assurés.

Afin d'assurer la continuité de service, un dispositif d'astreintes est mis en place.

2. Fonctionnement du service

a) Les intervenants du service

- **Le Cadre de Secteur**

Le Cadre de Secteur assure, sous la responsabilité du Directeur Général, l'encadrement hiérarchique de plusieurs agences. Il participe à la définition des objectifs de Bonjours - Groupe Présence 30 et à leur mise en œuvre.

De même, il contrôle notamment l'application des procédures, ainsi que la coordination des tâches entre Responsables de Secteur, Assistants Techniques et Intervenants à Domicile.

- **Le Responsable de Secteur**

Dans les agences de proximité, il assure la mise en œuvre et le suivi des interventions des Aides à Domicile en mobilisant les ressources humaines nécessaires.

Pour cela il recrute et gère les Intervenants à Domicile (validation des absences, planification et saisie des interventions et des remplacements, etc.).

Il se rend au domicile pour évaluer les besoins des personnes, les conseiller, mettre en place et assurer le suivi des interventions en relation avec l'utilisateur et sa famille.

- **L'Assistant Technique**

L'Assistant Technique assure l'accueil téléphonique et physique dans les agences, (renseigne les usagers, les salariés, les partenaires), il assure le relais avec le Responsable de Secteur, le Cadre de Secteur ou les Services du siège et les Référents Locaux. Il gère également, avec le Responsable de Secteur, les dossiers des usagers et des Intervenants à Domicile.

- **L'Intervenant A Domicile** (Auxiliaire de vie Sociale/Accompagnant Educatif et Social, Aide à Domicile)

Auprès du public fragile, il accompagne la personne dans des tâches matérielles en lien avec les actes de la vie quotidienne. Il effectue aussi un accompagnement moral et social selon les besoins de l'utilisateur, aide à faire (stimule, accompagne, soulage, apprend à faire) et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

Afin de garantir le bon fonctionnement de Présence 30 AMPAF, des collaborateurs des services supports, basés au siège social à Nîmes, travaillent en étroite collaboration avec ceux des agences de proximité.

b) Les missions des Intervenants à Domicile

L'Intervenant à Domicile réalise des prestations au domicile de l'utilisateur, dans un respect mutuel en termes de comportement et d'hygiène afin d'accomplir un travail matériel, moral et social sans dépasser les limites de sa fonction pour effectuer :

- L'entretien courant du logement occupé par l'utilisateur à l'exclusion des lessivages des murs, des vitres situées en hauteur, du déplacement des objets lourds, du nettoyage des caves, greniers, du remplacement d'ampoules, fusibles, bouteilles de gaz,
- L'entretien et le repassage du linge,
- Les courses, la préparation des repas, l'aide à la prise du repas, la vaisselle,
- L'aide et l'accompagnement aux sorties,
- La garde de personnes malades ou d'enfants (pour les enfants de - de 3 ans, le salarié doit être soit titulaire d'une certification, au minimum de niveau V, soit disposer d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine de la Petite Enfance,
- Apporter un soutien pour les tâches administratives courantes,
- Apporter des conseils adaptés pour le maintien d'une bonne hygiène, d'une alimentation équilibrée, la prévention des chutes, la sécurité etc.

L'Intervenant à Domicile ne peut pas faire les actes relevant de la compétence de l'Aide-Soignant(e) ou de l'infirmier(e) :

- Toilette complète, toilette intime, change,
- Manucure ou pédicure,
- Branchement d'alimentation par sonde gastrique,
- Changement de poche,
- Préparation et aide à la prise des médicaments etc.

c) L'organisation du service

• L'Admission

L'accompagnement des usagers de l'association s'inscrit dans le respect des principes et valeurs définies par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance (présentes dans le livret d'accueil).

L'utilisateur ou la personne de confiance, a le droit à une information complète avant le début des prestations, il est consulté lors de l'évaluation de ses besoins et attentes.

Selon le degré de dépendance de la personne demandeur et en fonction de ses ressources, une aide à la prise en charge financière peut être sollicitée auprès du Conseil Départemental, de la caisse de retraite, de la mutuelle, etc. Après évaluation par ces organismes, un plan d'aide va être défini précisant le nombre d'heures mensuelles allouées, et, s'il y a lieu, le reste à charge que l'utilisateur devra financer. Une notification sera adressée à Bonjours - Groupe Présence 30 qui pourra mettre en place le plan d'aide.

Sans prise en charge par un organisme, Bonjours - Groupe Présence 30 peut intervenir, l'utilisateur acquittera la totalité du coût de la prestation de service.

L'utilisateur prend contact avec le personnel de l'agence située à proximité de son domicile, ou au standard du Siège Social ou par le site internet. Une évaluation des besoins et des attentes est réalisée à domicile par le Responsable de Secteur qui pourra le conseiller dans les démarches à suivre pour demander une prise en charge financière ou, si sa situation relève de prestations autofinancées, lui proposer un devis et un contrat de prestation. Dans le cadre d'une prise en charge avec aide financière, l'évaluation est réalisée par l'organisme financeur.

Le personnel de l'agence se charge de la recherche du salarié, de l'élaboration du planning d'intervention et de la transmission des documents obligatoires lors de l'admission.

- **Visite à domicile**

Le Responsable de Secteur se déplace au domicile de l'utilisateur afin de l'aider dans la constitution de son dossier de demande d'aide, d'évaluer ses besoins et sa satisfaction, de constituer et d'assurer le suivi de son projet personnalisé, etc.

Un collaborateur du service qualité, situé au siège social, ainsi que le Cadre de Secteur peuvent aussi se déplacer au domicile des usagers afin d'évaluer leur satisfaction et la qualité des prestations réalisées par les intervenants à domicile (ces visites sont aléatoires et inopinées). L'accord de principe ou le refus, de l'utilisateur ou de son représentant légal, pour la réalisation de contrôles qualité au sein de son domicile (espace privatif), est recueilli lors de la mise en place des prestations (sur le formulaire « Attestation de remise de documents et consentements »).

- **Le dossier de l'utilisateur**

Lors de l'arrivée de l'utilisateur, son dossier est constitué. Il est composé de l'ensemble des pièces justificatives énumérées dans la fiche contact « Informations obligatoires avant la création d'un dossier usager » (ERN-SAP-10-03). Le dossier de l'utilisateur est confidentiel et conservé informatiquement. L'utilisateur ou son représentant légal, peut consulter ce dossier sur simple demande auprès des collaborateurs de l'agence.

- **Promotion de la bientraitance**

La politique de promotion de la bientraitance est une priorité pour le Service Autonomie à Domicile Aide de l'association Présence 30 AMPAF.

Dans cette optique, la Direction de l'Association Présence 30 AMPAF donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive sur un usager dont elle aurait connaissance. Le personnel a pour obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Il est alors protégé conformément à la législation en vigueur.

- **Gestion des situations d'urgence, exceptionnelles et/ou complexes**

Afin de favoriser le bon déroulement des prestations et/ou la sécurité des usagers et des salariés, lors de situations d'urgence, exceptionnelles et/ou complexes, les collaborateurs du Service Autonomie à Domicile Aide de l'association Présence 30 AMPAF peuvent être amenés à prendre contact et/ou faire intervenir les services appropriés.

- **La suspension ou l'arrêt d'intervention**

La suspension d'intervention est possible :

- En cas d'hospitalisation, le personnel de l'agence de proximité doit en être informé par l'utilisateur ou sa famille dès que possible, de même lorsque le retour à domicile est programmé par l'établissement hospitalier,
- Pour raison personnelle, l'utilisateur doit prévenir le personnel de l'agence de proximité en respectant un délai de prévenance de huit jours,
- Par l'association en cas de non-respect du règlement, refus de fournir le matériel nécessaire aux interventions, non règlement des factures, comportement abusif ou de nature à mettre en danger les intervenants à domicile.

L'arrêt d'intervention peut intervenir :

- À tout moment sur décision de l'usager sous respect d'un délai de prévenance d'un mois,
- À la fin de la prise en charge Aide à Domicile,
- Lorsque l'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien de l'usager à domicile,
- Lors d'une admission en établissement.

Après suspension des interventions, un rétablissement des prestations est possible en cas de retour à domicile de l'usager et/ou du respect du cadre des prestations délivrées par le service. Dans ce cas, le planning est établi en accord avec l'usager et/ou son représentant légal, dans le respect de ses besoins, du plan d'aide éventuel d'un organisme financeur et des disponibilités des Intervenants à Domicile.

d) Les obligations du personnel

Le personnel du Service Autonomie à Domicile Aide est tenu aux obligations suivantes :

- Le respect de l'autre, de sa personnalité et de ses habitudes, tel est le principe qui régit les rapports entre usager et intervenants.
- L'intervenant est tenu à la discrétion. Il ne doit, en particulier, jamais rapporter ce qu'il a pu faire, voir ou entendre chez un autre usager. Également, par discrétion, il évitera aussi d'exposer aux personnes ses éventuels problèmes personnels et observera la plus stricte neutralité religieuse, politique et syndicale.
- Il adoptera une attitude bienveillante et compréhensive. Il ne devra pas tenir des propos susceptibles de heurter l'usager.
- L'intervenant s'engagera à ne pas intervenir chez une personne avec laquelle il a un lien de parenté.
- Aucun don ne devra être accepté de la part de l'usager. Aucune transaction financière ne devra avoir lieu entre l'intervenant et l'usager de la prestation.
- L'intervenant à Domicile n'effectuera les courses d'approvisionnement que dans un périmètre proche du domicile de l'usager. Une fois les courses effectuées, il prendra la précaution de rapporter la facture ou le ticket de caisse des fournisseurs. Il n'avancera pas l'argent pour ces achats.
- Il ne fume pas sur le lieu de travail.
- L'intervenant s'interdit d'accepter des heures de travail en dehors du service qui ne seraient pas déclarées à l'URSSAF ou à la MSA.
- Pour tout problème (modification d'horaire, interruption du service, conflit, remplacement), l'intervenant doit informer les collaborateurs de l'agence.

3. Les droits et obligations des usagers

a) Les droits des usagers

L'association garantit à l'usager les droits et libertés individuels énoncés par l'article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, notamment, le respect de la dignité, de la vie privée et de l'intimité, le droit à la sécurité, à la participation, à l'expression et à un accompagnement individualisé.

L'usager, ou la personne de confiance, a le droit à une information complète avant l'admission, il est impliqué dans l'évaluation de ses besoins et attentes.

Le Service Autonomie à Domicile Aide respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Elles peuvent cependant être échangées entre les professionnels intervenant dans l'intérêt de l'utilisateur.

Les dispositions mises en place concernant le droit à l'image de l'utilisateur sont décrites dans la partie « Politique de confidentialité » ci-après).

b) Réclamation et recours en cas de litige

Les litiges sont traités sous la responsabilité du Directeur ou du Cadre de Secteur, par le personnel de l'agence de proximité

Pour répondre aux attentes des usagers, toute réclamation, liée à l'effectivité et à la qualité de l'intervention, est enregistrée et traitée par les collaborateurs de Bonjours - Groupe Présence 30. Un suivi de l'efficacité du traitement est effectué. Il est possible d'adresser des réclamations au siège social par courrier : Bonjours - Groupe Présence 30, 2147 chemin du Bachas, CS 20 003, 30 032 NIMES Cedex 1 ou par mail : contact@bonjours.info.

Tout litige peut faire l'objet d'un entretien physique entre l'utilisateur ou son représentant légal et le Responsable de Secteur. A défaut de pouvoir organiser cet entretien, une correspondance par lettre recommandée avec accusé de réception se met en place.

En l'absence de conciliation, plusieurs possibilités s'offrent à l'utilisateur :

- Conformément à l'article L.311-5 du CASF, l'utilisateur ou son représentant légal a la possibilité de se faire assister par une personne qualifiée choisie sur la liste départementale établie par le préfet du Département et le Président du Conseil Départemental. Cette liste est affichée au sein de l'agence de proximité et incluse dans le livret d'accueil.

- L'utilisateur ou son représentant légal pourra faire appel à la médiation orchestrée par le défenseur des droits.

- Conformément à l'ordonnance du 20 août 2015, l'utilisateur ou son représentant légal, peut solliciter auprès du Responsable de Secteur, le recours à un médiateur de la consommation. Ce dispositif a pour objectif de régler les litiges entre professionnels et consommateurs dans tous les secteurs d'activité : « En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com, soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. »

Quand la procédure amiable a échoué, l'utilisateur ou son représentant légal peut saisir les juridictions compétentes.

c) Les obligations des usagers

L'utilisateur et ses proches sont tenus aux obligations suivantes :

- Respecter les termes du Contrat individuel de Prise En Charge.
- Adopter un comportement respectueux à l'égard du personnel du Service Autonomie à Domicile Aide par un respect réciproque de la personnalité, de la dignité, de l'intimité, de l'intégrité. Toute violence sur autrui est un fait grave susceptible de sanctions pénales, de même toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ne peut être acceptée.

- Les intervenants ne doivent pas être joints à leur domicile, en cas de difficulté l'utilisateur doit contacter les collaborateurs de son agence de proximité.
- L'ensemble du personnel intervient à domicile sans qu'il y ait possibilité de choisir ou d'exclure l'un des membres de cette équipe.
- Respecter le champ de compétence des différents professionnels.
- L'Intervenant à Domicile doit pouvoir travailler dans un logement décent et sécurisé. Les installations et appareils électriques doivent être conformes aux normes d'utilisation.
- Le personnel ne peut effectuer en lieux et places des retraits d'argent pour la personne aidée, ni récupérer une procuration, carte et code bancaire ou chéquier.
- Ne pas fumer dans la pièce dans laquelle le personnel intervient.
- L'aide concerne l'utilisateur de la prestation, l'intervenant ne peut accomplir des tâches pour des tiers vivant ou non au foyer de la personne aidée.
- L'Aide à Domicile ne peut travailler au domicile de la personne en l'absence de l'utilisateur, sans autorisation préalable.
- La personne aidée doit mettre à la disposition de l'Aide à Domicile les produits d'entretien (dans leur emballage d'origine) nécessaires à l'entretien et l'hygiène du logement, ainsi que des gants jetables.
- Dans l'hypothèse où il est demandé à l'Aide à Domicile de prendre son véhicule pour faire des courses, les frais kilométriques seront facturés à l'utilisateur.
- Afin de préserver l'état de propreté de son véhicule, l'Intervenant A Domicile, peut-être amené, après accord de son agence de proximité, à refuser de transporter l'utilisateur. En cas de dégradation du véhicule du salarié par un usager, ce dernier s'engage à régler les frais de nettoyage.
- Les animaux domestiques doivent être enfermés ou attachés durant l'intervention.
- L'utilisation d'un escabeau pour les travaux ménagers (lavage des vitres principalement) ne doit pas faire plus de 3 marches.
- L'utilisateur s'engage à permettre la mise en place d'une étiquette électronique à son domicile qui permet au personnel de badger depuis son smartphone, l'utilisation de son téléphone fixe ou portable ou le cas échéant à signer la fiche de travail complétée de l'heure d'arrivée et de départ de l'intervenant (servant à l'établissement de sa paie et de la facture).
- Le planning d'intervention ayant été défini d'un commun accord avec l'utilisateur, si celui-ci souhaite annuler ou déplacer certaines interventions, le personnel de l'agence de proximité doit être prévenu 48 heures à l'avance. En cas de non-respect de cette disposition, les heures d'Aide à Domicile seront facturées à l'utilisateur. Cette mesure ne s'applique pas en cas d'hospitalisation en urgence.

d) Politique de confidentialité

L'accord de principe ou le refus, de l'utilisateur ou de son représentant légal, pour la collecte, la conservation et le traitement des données personnelles, tout au long de son accompagnement, est recueilli lors de la mise en place des prestations (sur le formulaire « Attestation de remise de documents et consentements »).

- **Traitement des données**

Dans le cadre de l'exécution du contrat individuel de prise en charge conclu avec l'utilisateur, l'Association Présence 30 AMPAF traite des données personnelles, au sens du règlement 2016/679 du Parlement Européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données ci-après le « RGPD »), en qualité de responsable du traitement.

En application du RGPD, l'utilisateur et/ou son représentant légal dispose sur ses données personnelles d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des informations le concernant.

L'utilisateur et/ou son représentant légal peut en outre s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles. Il peut faire valoir ses droits en contactant le Délégué à la Protection des Données (ci-après le « DPD ») de l'Association Présence 30 AMPAF, Monsieur Sébastien Culpin - 2147 chemin du bachas - CS 20003 - 30 032 Nîmes Cedex 1, contact@bonjours.info en justifiant de son identité.

Conformément à l'article 12 du RGPD, l'Association Présence 30 AMPAF vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées dans le cadre des services vous concernant à l'adresse : <https://www.bonjours.info/politique-de-confidentialite/>

- **Droit à l'image**

L'image d'une personne identifiable est considérée comme une donnée personnelle. Sa collecte et son traitement sont encadrés par le RGPD. Avant toutes prises de vue photographiques, vidéos ou captations numériques d'un usager, l'Association Présence 30 AMPAF recueille, le consentement libre, éclairé et univoque de la personne ou de son représentant légal. Dans ce cadre, un formulaire d'autorisation du droit à l'image est obligatoirement signé par l'utilisateur ou par son représentant légal dès lors qu'il y a diffusion ou reproduction de son image sur le site internet, les réseaux sociaux, ou toute communication publique de l'Association.

Les images sont conservées par l'Association sur des supports sécurisés, accessibles uniquement aux personnes habilitées, pour une durée de trois ans. A l'issue de cette durée, les images sont archivées de manière définitive, sans nouvelle exploitation.

L'utilisateur ou son représentant légal dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et de retrait de son consentement au droit à l'image, sans effet rétroactif pour les utilisations déjà réalisées légalement, sur simple demande en contactant le Délégué à la Protection des Données de l'Association : Monsieur Sébastien Culpin - 2147 chemin du bachas - CS 20003 - 30 032 Nîmes Cedex 1, contact@bonjours.info. En cas de désaccord persistant, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

- **Données de santé**

Les données de santé des usagers sont référencées à l'aide de leur Identifiant National de Santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par l'Association Présence 30 AMPAF. La base légale de ce traitement est l'obligation légale (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du Code de la Santé Publique).

Ce traitement a pour finalité de permettre l'identification certaine, en vue d'assurer une prise en charge dans les meilleures conditions. Il peut être demandé à l'utilisateur de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Les données concernant l'utilisateur sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de son accompagnement. Les destinataires de ces données sont les professionnels participant à sa prise en charge.

Aucun transfert de données hors de l'Union Européenne n'est envisagé.

L'utilisateur peut accéder aux données le concernant, les rectifier, ou exercer un droit à la limitation du traitement de ses données, en contactant le Délégué à la Protection des Données de l'Association Présence 30 AMPAF, Monsieur Sébastien Culpin - 2147 chemin du bachas - CS 20003 - 30 032 Nîmes Cedex 1, contact@bonjours.info.

L'utilisateur ne dispose pas en revanche du droit de s'opposer au référencement de ses données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du Code de la Santé Publique).

- **Le partage d'informations**

Tout usager a le droit au respect de sa vie privée et au secret des informations. Les professionnels exerçant au sein de l'association Présence 30 AMPAF respectent la confidentialité des informations dont ils disposent. Ils sont cependant amenés à échanger entre eux dans l'intérêt de l'utilisateur.

Des échanges peuvent avoir lieu entre le personnel de l'association et les intervenants médicaux ou médico-sociaux, dans l'intérêt de l'utilisateur.

Dispositions spécifiques au service mandataire d'aide à domicile (l'utilisateur est un Particulier Employeur) :

- La personne aidée est l'employeur des intervenants à domicile et s'engage à respecter les obligations légales et les dispositions de la Conventions Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur.
- Lors de la conclusion du contrat de travail de l'Aide à Domicile, la personne aidée s'engage sur un certain nombre d'heures d'activité hebdomadaires ou mensuelles qu'il devra respecter. Si la personne souhaite modifier ce niveau d'activité, un avenant au contrat de travail doit être obligatoirement conclu avec l'accord de l'Intervenant à Domicile. Les heures non réalisées du fait de l'utilisateur et quel qu'en soit le motif y compris l'hospitalisation en urgence sont dues à l'Intervenant à Domicile.
- Lors de la rupture du contrat, y compris en raison d'une hospitalisation ou d'un décès, des indemnités sont dues aux salariés : indemnité de précarité pour les contrats à durée déterminée égale à 10% des salaires bruts perçus, indemnité de préavis et de licenciement pour les salariés recrutés en Contrat à Durée Indéterminée.

Mise à jour : Février 2026

Rédaction : Cécile RAMEAU, Chef du Service Qualité et Ingénierie sociale

Avis favorable du Conseil d'Administration : 6 mars 2026

Validation Directeur Général : 6 mars 2026