



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE - DÉPARTEMENT DU DOUBS

Publié le : 29/06/2026

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du 24 juin 2026 à 18 heures 00

Question n°23

Actualisation du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil des usagers du Service Soutien à domicile

Le Conseil d'Administration, convoqué le 17 juin 2026, s'est réuni au Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Besançon.

Administrateurs en exercice : 17

Sous la présidence de Monsieur Clément DARQCQ, Vice-président du CCAS :

Etaient présents :

Monsieur Claude BILLOD / Monsieur Jimmy BRESILLION / Monsieur Philippe CADROT / Monsieur Yves CHANSON / Monsieur Clément DARQCQ / Monsieur Bernard FALGA / Monsieur Michel JOURNEAUX / Monsieur Gérard MARION / Monsieur Bertrand MÉNIER / Madame Laurence MULOT, arrive à 18h08 et vote à partir de la question n°2 / Madame Flora SIMONIN / Madame Séverine VÉZIÈS / Madame Sylvie WANLIN

Etaient absents :

Monsieur Jérôme CUPILLARD / Monsieur Ludovic FAGAUT, **donne pouvoir à Monsieur Clément DARQCQ** / Madame Myriam LEMERCIER, part à 19h40 et vote jusqu'à la question n°17 / Monsieur José GOMES

REÇU EN PREFECTURE

Le 29 juin 2026

VIA DOTELEC TÉLÉTRANSMISSION

025-262500564-20260624-D00204410-DE

Date de dépôt en Préfecture :

DÉLIBÉRATION

Incidence financière
Sans incidence financière

Résumé : Le service Soutien à domicile intervient auprès des personnes en situation de handicap, souffrant de pathologie chronique ou âgés de plus de 60 ans ; il propose à ces publics une offre diversifiée. La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'Action sociale et médico-sociale, a rendu obligatoire l'existence d'un règlement de fonctionnement et d'un livret d'accueil des usagers dans les Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS).

Ces deux documents permettent de définir les conditions d'intervention des professionnels au domicile des usagers et la relation contractuelle entre usagers et service public.

Ces documents devant être réactualisé tous les 5 ans et la dernière mise à jour datant de 2019, il est proposé d'actualiser ces deux documents cadres de l'intervention développée par le CCAS de Besançon.

I – Une offre de service diversifiée dans un objectif de maintien à domicile des usagers

Depuis plus de 50 ans, le service Soutien à domicile du CCAS de Besançon œuvre pour le maintien à domicile des personnes en situation de handicap ou souffrant de pathologie chronique (sans restriction d'âge) et des plus de 60 ans. Dans cet objectif, les équipes du service Soutien à domicile interviennent au quotidien sur l'ensemble de la ville et propose une offre diversifiée articulée autour d'un secteur Aide et accompagnement à domicile, d'un secteur Soins infirmiers à domicile, de la possibilité de bénéficier de repas livrés à domicile et d'un système de téléassistance.

Ces différentes interventions répondent aux besoins essentiels d'une partie importante des Bisontins et des Bisontines en conjuguant autonomie des usagers, lien social et accessibilité financière.

En 2025,

- Les professionnels du secteur Aide et accompagnement à domicile sont intervenus auprès de 714 usagers différents représentant un volume de 92 134 heures d'intervention à domicile, dont 78 % d'heures conventionnées Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) ou Prestation de Compensation du Handicap (PCH) par le Département.
- Le secteur Soins infirmiers à domicile (SSIAD) a accompagné au quotidien 131 bénéficiaires sur Besançon pour un objectif de 80 places. Les aides-soignants interviennent sur prescription médicale pour assurer et coordonner les soins d'hygiène ainsi que les soins infirmiers. Ce sont ainsi 24 689 interventions différentes d'aides-soignants qui ont été réalisées par le SSIAD durant l'année, complétées par 23 786 interventions d'infirmiers libéraux (prestations financées par le CCAS).
- Le secteur Repas à domicile a livré 82 062 repas au bénéfice de 448 usagers sur l'année, soit une moyenne de 23 repas par usager et par mois. Quant à l'offre de téléassistance, elle a profité à un peu moins de 500 usagers.

L'offre du Soutien à domicile est complémentaire, par ailleurs, aux autres services développés par la Direction de l'Autonomie : l'accueil en Résidences Autonomie offrant la liberté d'un chez-soi en toute sécurité, un accueil ponctuel en journée à travers l'Escapade, la Maison des Seniors assurant un rôle d'accueil, d'information et de suivi pour certains aînés bisontins.

II – Règlement de fonctionnement et livret d'accueil des usagers

Le règlement de fonctionnement du Soutien à domicile s'adresse aux usagers et aux agents du dit service. Il définit les règles d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise les modalités d'association de la famille à la vie du service. C'est un document écrit qui permet de poser des règles et d'apporter une marche à suivre face à un problème qui peut survenir dans l'établissement. Il constitue ainsi un cadre de référence des droits et devoirs de chacun. Le non-respect du règlement de fonctionnement pourra entraîner dans certains cas, la résiliation du contrat. Il pourra également être opposé à l'établissement ou service.

Après un rappel des droits des usagers et des conditions d'intervention du service Soutien à domicile et de ses agents, le règlement de fonctionnement présente et détaille les modalités de fonctionnement des différents secteurs concernés (démarche de contact, financement de la prestation, facturation, suspension ou résiliation du service, horaires d'intervention, missions ou tâches réalisées par les agents ...).

La démarche actuelle d'actualisation de la version du règlement de fonctionnement de 2019 s'est appuyée sur l'évolution des cadres légaux ou réglementaires du service, sur les bilans de fonctionnement et évolutions apportées ces dernières années avec, entre autres, des éléments actualisés au titre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la dimension géographique de l'intervention du SSIAD sur tous les quartiers de Besançon, l'extension de ses horaires d'intervention, l'augmentation du nombre de places ouvertes au SSIAD, l'évolution du Service Polyvalent d'Aides et de Soins A Domicile (SPASAD) en Service Autonomie à Domicile (SAD) lors de la réforme sur l'organisation et le financement des services à domicile (décret 2023).

Le livret d'accueil des usagers, quant à lui, doit permettre de garantir une information claire et transparente à l'utilisateur d'un ESSMS pouvant s'y référer. Il a pour objet de sécuriser le parcours de l'utilisateur tout comme la responsabilité de l'établissement ; il doit permettre d'éclairer également le consentement de la personne accompagnée et de sa famille.

Le travail d'actualisation du livret d'accueil des usagers a davantage porté sur la forme visuelle de ce document, en cherchant une meilleure adaptation de notre communication au public ciblé, tout en intégrant également certaines évolutions apportées au règlement de fonctionnement.

Le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil des usagers sont remis systématiquement à tout usager du service Soutien à domicile, quel que soit le contenu de l'offre de service développée et sa régularité. Ils sont accompagnés par ailleurs d'un Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) synthétisant les modalités d'intervention du service auprès de l'utilisateur, ainsi que de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (intégrée pour notre part au sein du livret d'accueil), la liste des personnes qualifiées et l'organisme retenu par le CCAS en termes de médiation, ainsi que les modalités de saisine de ces personnes.

Enfin, cette démarche d'actualisation de ces deux documents cadres s'inscrit dans le processus d'évaluation externe dans lequel s'est engagé le service Soutien à domicile dans les derniers mois.

Après délibération et à l'unanimité, les membres du Conseil d'Administration présents et représentés :

✓ Approuvent l'actualisation du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil des usagers du Service Soutien à domicile du CCAS de Besançon.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Besançon dans un délai de deux mois suivant sa publicité.

Pour extrait conforme,
Le Vice-président du CCAS,

Clément DARCO



Service soutien à domicile

**(aide et accompagnement à domicile, soins infirmiers,
portage de repas, téléassistance)**

Règlement de fonctionnement

Le présent document s'adresse aux usagers et aux agents du service de soutien à domicile. Il définit les règles d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise les modalités d'association de la famille à la vie du service. Il est remis à toute personne accueillie, ou à son représentant légal, avec le livret d'accueil et le document individuel de prise en charge. Il est affiché dans les locaux du service et les agents sont à la disposition de la personne accueillie pour l'expliquer.

Il est remis à chaque agent du service et à tout intervenant extérieur, professionnel ou bénévole.

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

La dernière actualisation de ce règlement de fonctionnement date du 24/06/2026.

CCAS de Besançon : 03 81 41 21 26

Secrétariat du service soutien à domicile

ouvert de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h

Site internet : www.besancon.fr

Courriel : soutien.domicile@besancon.fr

Vu la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et notamment l'article L 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF),

Vu le décret n°2004-1136 du 21 octobre 2004 relatif au Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF),

Vu le Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile,

Vu l'approbation par le Conseil d'Administration du CCAS du 24 juin 2026,

Le présent règlement est applicable à compter du 25 juin 2026 pour une durée de cinq ans.

SOMMAIRE

1. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS	5
1.1 Droits et libertés des usagers	5
1.1.1 Valeurs fondamentales.....	5
1.1.2. Instance commune de participation	6
1.1.3. Conseil d'administration du CCAS	6
1.2 Règlement général sur la protection des données personnelles	6
1.3 Relations avec la famille et les proches	7
1.4 Prévention de la violence et de la maltraitance	7
1.5 Appel aux services d'urgence	8
1.6 Dialogue, recours et médiation au sein du service	8
2. GARANTIE DES CONDITIONS D'INTERVENTION.....	10
2.1 Engagements du CCAS.....	10
2.1.1. Continuité du service.....	10
2.1.2. Assurance et responsabilité civile	10
2.2 Droits et devoirs des agents du CCAS.....	10
2.3. Conditions d'accueil des agents du CCAS au domicile des bénéficiaires	11
2.3.1. Prévention des risques professionnels	11
2.3.2. Accès au logement.....	12
2.3.3. Coordination des interventions au domicile	12
2.3.4. Usage de la vidéosurveillance au domicile	12
3. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE DU CCAS DE BESANCON	14
3.1 Comment bénéficier des services d'un(e) auxiliaire de vie sociale ?	14
3.2 Existe-il des aides au financement de ce service ?	14
3.3 Comment fonctionne la facturation du service ?	15
3.4 Comment suspendre ou résilier le service ?	16
3.5 Quels sont les horaires d'intervention ?	16
3.6 Que peut-il être demandé à l'auxiliaire de vie sociale ?	17
3.6.1. Aide à la personne	17
3.6.2. Aide à l'entretien courant du logement	18
3.6.3. Entretien du linge	18
3.6.4. Aide aux achats et préparation des repas	19
3.6.5. Aide administrative	19
3.6.6. Consignes par rapport à l'argent	19
3.6.7. Animaux domestiques	19
4. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE DU CCAS DE BESANCON	20

4.1 Comment bénéficier du service de soins infirmiers à domicile ?	20
4.2 Comment fonctionne la coordination des interventions ?	21
4.3 Quelles sont les modalités d'intervention ?	21
4.3.1. Le plan d'intervention	21
4.3.2. Les interventions	22
4.4 Comment suspendre ou résilier le service	23
4.4.1. Les suspensions	23
4.4.2. Les arrêts de service	23
4.5 Comment le service est-il financé ? Que reste-t-il à la charge du bénéficiaire ?.....	23
5. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE DU CCAS DE BESANCON	25
5.1 Comment bénéficier du service de portage de repas à domicile ?	25
5.2 Existe-il des aides au financement de ce service ?	25
5.3 Comment fonctionne la facturation du service ?	25
5.4 Comment suspendre ou résilier le service ?	26
5.5 Les principales modalités de fonctionnement du service	26
6. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TELEASSISTANCE	28
6.1 Comment fonctionne le dispositif de téléassistance ?	28
6.2 Comment bénéficier du service de téléassistance ?	28
6.2.1. Conditions d'âge et de résidence	28
6.2.2. Conditions techniques préalables à l'installation.....	29
6.2.3. Conditions d'informations minimales	29
6.2.4. Conditions d'accès au logement de l'utilisateur	30
6.2.5. Mise en place du dispositif de téléassistance	30
6.3 Comment fonctionne la facturation du service ?	30
6.4 Quelles sont les conditions d'utilisation du service de téléalarme ?	31
6.4.1. Conditions de respect des matériels mis à disposition.....	31
6.4.2. Déclenchement du bouton d'appel	32
6.4.3. Tests de contrôle de bon fonctionnement.....	32
6.4.4. Obligations de l'utilisateur	32
6.4.5. Exonération de la responsabilité du CCAS.....	33
6.5 Comment résilier le service ?.....	33
6.5.1. Résiliation	33
6.5.2. Fin de contrat	34
6.5.3. Restitution des matériels du dispositif de téléalarme	34

1. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

1.1 Droits et libertés des usagers

1.1.1 Valeurs fondamentales

L'accueil et les prestations fournies dans le cadre du soutien à domicile s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, définie par l'arrêté du 8 septembre 2003.

En plus du présent règlement de fonctionnement, un livret d'accueil est remis aux usagers au moment de l'admission au service et de l'établissement du document individuel de prise en charge.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social.

L'exercice des droits et libertés individuels s'exprime dans le respect réciproque :

- Des agents
- Des intervenants extérieurs
- Des autres usagers
- De leurs proches

Les droits et libertés assurés à l'utilisateur sont, conformément à l'article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité, et de son droit à aller et venir librement,

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le **libre choix entre les prestations** adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé,

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son **consentement éclairé** qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal ou personne de confiance doit être recherché,

4° La confidentialité des informations le concernant,

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires,

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont il bénéficie, ainsi que sur **les voies de recours** à sa disposition,

7° La **participation** directe ou avec l'aide de son représentant légal ou personne de confiance à la conception et à la mise en œuvre du **projet d'accueil et d'accompagnement** qui le concerne, formalisé dans le document individuel de prise en charge ou son avenant. Il pourra également être noté dans le dossier informatisé du bénéficiaire.

Les principales modalités concrètes d'exercice des droits énoncés ci-dessus sont présentées dans les différents articles du présent règlement.

1.1.2. Instance commune de participation

La réglementation recommande lorsque cela est possible la constitution d'un conseil de la vie sociale, permettant aux bénéficiaires de contribuer à l'évolution du service dont ils sont usagers. Le cadre du domicile ne se prêtant pas à la mise en place d'un tel dispositif, le CCAS de Besançon a choisi de privilégier d'autres modes de participation : tous les ans, **une enquête de satisfaction** est menée auprès de bénéficiaires du service, afin de recueillir leurs avis et suggestions, mais aussi de mesurer leur niveau de satisfaction (décret du 13 juillet 2023 relatif au service autonomie à domicile). En outre, le service est engagé dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations délivrées, et fait réaliser, au moins tous les 5 ans, par un organisme extérieur, une évaluation de son fonctionnement.

1.1.3. Conseil d'administration du CCAS

Le Conseil d'Administration du CCAS définit la politique générale du CCAS et délibère sur les points tels que le projet de service, le budget, les tarifs (sauf ceux fixés par arrêté du Président du Conseil Départemental), ainsi que sur le présent règlement de fonctionnement. Ses délibérations sont communiquées au représentant de l'Etat (le Préfet).

1.2 Règlement général sur la protection des données personnelles

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) attache une importance particulière à la protection des données personnelles des bénéficiaires du service de soutien à domicile et s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données, Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et loi Informatique et Libertés modifiée.

Les informations personnelles des usagers recueillies par le CCAS, responsable du traitement, sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ces informations ne sont traitées et utilisées que dans la mesure où cela est nécessaire pour la bonne mise en œuvre des prestations contractuelles de service à domicile, pour des actions de prévention et de sensibilisation dans un intérêt de santé publique, améliorer la qualité du service et mener des enquêtes de satisfaction.

Les données sont conservées **pendant toute la durée d'exécution des prestations à domicile et dix ans après la clôture du dossier du bénéficiaire par le service** dans le respect des règles d'archivage et des délais légaux. Pendant cette période, le CCAS met en place tous moyens aptes à assurer la **confidentialité** et la **sécurité** des données personnelles du bénéficiaire, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles du bénéficiaire est strictement limité aux agents du service soutien à domicile du CCAS et à ses sous-traitants dûment conventionnés. Pour la bonne gestion du dossier du bénéficiaire, certaines informations le concernant pourront être communiquées aux organismes intervenant dans les domaines social et de paiement, dans la limite de leurs attributions et compétences respectives, par exemple le Conseil Départemental, les Caisses d'assurance maladie et de mutuelles, la Trésorerie et les organismes de tutelle.

Modalités d'accès au dossier personnel des usagers

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable le 25 mai 2018), le bénéficiaire dispose d'un **droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données** ou encore de limitation du traitement.

Pour exercer ses droits et sous réserve de la présentation d'un justificatif d'identité valide, le bénéficiaire peut contacter le CCAS par courrier postal au 9 rue Pablo Picasso, 25000 BESANCON ou par mail à l'adresse soutien.domicile@besancon.fr.

Pour toute question, il peut contacter le Délégué à la Protection des Données du CCAS par courrier au 4 rue Gabriel Plançon, 25000 BESANCON ou par mail à dpo@grandbesancon.fr.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, il peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

1.3 Relations avec la famille et les proches

Pour optimiser la coordination des interventions dans un climat de confiance mutuelle, le service s'efforce de favoriser la transmission de l'information et la communication avec la famille et/ou les proches du bénéficiaire, dans le respect de la volonté de ce dernier.

Le bénéficiaire a la possibilité de faire appel à une **personne de confiance** (formulaire à remplir en annexe du DIPEC), pour l'accompagner dans ses démarches et l'assister lors de ses rendez-vous médicaux. La personne de confiance peut être consultée par les médecins pour rendre compte des volontés du bénéficiaire, s'il n'est pas en mesure d'être lui-même consulté.

1.4 Prévention de la violence et de la maltraitance

Le chef du service donne les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont il peut avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ainsi, l'article 434-3 du Code pénal énonce les sanctions encourues en cas de non-dénonciation de faits de maltraitance.

Les agents ayant signalé des faits de mauvais traitement, de bonne foi, dans le cadre de leurs missions, sont protégés par la loi (Art. L313-24 du CASF).

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires à l'encontre de leurs auteurs.

Outre les signalements aux autorités administratives, aux services de police ou de justice, l'accès pour tous au **3133**, un service de téléphonie spécialisé, facilite l'expression de la parole des personnes ou de leur entourage.

Le **3133** est destiné :

- aux personnes âgées et aux personnes handicapées adultes victimes de maltraitance ;
- aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ;
- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée ;
- aux proches, aidants ou personnes témoins ou inquiètes pour une personne vulnérable.

1.5 Appel aux services d'urgence

Devant une situation d'urgence, l'agent d'intervention avertit immédiatement son responsable direct qui, en fonction des circonstances, lui indique la procédure à mettre en œuvre et l'appel éventuel à faire auprès d'un tiers (famille, voisin, services médicaux...).

Ainsi, en cas de non-réponse de l'utilisateur au moment prévu de l'intervention, le service peut faire appel aux pompiers lorsque, ni la personne aidée, ni ses proches ne sont joignables par téléphone.

Par ailleurs, en cas de **danger imminent** pour le bénéficiaire, **l'intervenant contacte directement les services de secours** (SAMU, pompiers, ...), puis avertit son responsable direct.

En cas d'intervention des services de secours, le CCAS ne pourra être tenu pour responsable :

- des dégâts éventuels causés lors de l'intervention des secours (et notamment si l'utilisateur était absent de son domicile sans avoir respecté le délai de prévenance pour suspension ou interruption du service),
- des facturations de la part des services de secours (qui seront imputables au bénéficiaire).

1.6 Dialogue, recours et médiation au sein du service

Le responsable du service, ou un représentant, se tient à la disposition des usagers et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, que ce soit par téléphone, par courrier/courriel, lors d'une rencontre à domicile ou au CCAS.

Il peut également être fait appel à une personne qualifiée, extérieure au service, qui assure à titre gratuit, une médiation en vue de défendre les droits fondamentaux des usagers (Art. L311-3 à L311-9 du CASF).

Tout consommateur a également le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable d'un litige portant sur l'exécution d'un contrat (Art L.612-1, L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation).

Les coordonnées utiles et les modalités de saisine de la personne qualifiée et du médiateur de la consommation sont indiquées dans les fiches annexées au livret d'accueil, qui est remis au moment de l'établissement du document individuel de prise en charge.

Tout incident, plainte, réclamation ou conflit, sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire (procédure interne). Des réunions de synthèse pourront être organisées si besoin avec les organismes financeurs.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne sera faite aux acteurs de la structure, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé. Par ailleurs, dans la mesure du possible, des actions correctives seront mises en place pour réduire le risque de répétition du problème.

2. GARANTIE DES CONDITIONS D'INTERVENTION

2.1 Engagements du CCAS

2.1.1. Continuité du service

En cohérence avec les valeurs du service public, le service de soutien à domicile se met en mesure d'assurer et garantir la continuité de la prise en charge des usagers.

Pour ce faire, le CCAS missionne des agents qualifiés et formés auprès des bénéficiaires. Ainsi, c'est à lui seul que revient le choix des intervenants.

Les absences ponctuelles des agents (congrés, maladie, formation ...) donnent lieu à des remplacements et les horaires habituels d'intervention peuvent être modifiés à cette occasion. En cas d'absence imprévue, priorité est donnée aux interventions liées aux soins indispensables et actes essentiels de la vie, auprès des personnes les plus dépendantes ou les plus isolées.

Dans la même logique, le service organise son fonctionnement pour que la livraison des repas soit systématiquement assurée.

2.1.2. Assurance et responsabilité civile

Le service de soutien à domicile du CCAS de Besançon assure la **responsabilité des dommages aux biens et aux personnes**, qui pourraient survenir du fait de l'intervention de ses agents, dans le cadre de leurs missions. Sur communication des **justificatifs de valeur, d'achat ou de remplacement, un remboursement du bien détérioré est possible**, après étude et déduction d'un coefficient éventuel de vétusté.

2.2 Droits et devoirs des agents du CCAS

Les agents du CCAS intervenant à domicile sont soumis à une obligation de réserve, de discrétion, de neutralité et de confidentialité.

Les agents du CCAS peuvent être accompagnés de stagiaires ou apprentis. Ces derniers sont soumis aux mêmes obligations.

Les agents suivent **régulièrement** des **formations** destinées à renforcer leur professionnalisme et optimiser leurs pratiques.

Des retards sont possibles en raison de la densité du trafic, des conditions météorologiques difficiles ou d'un incident inopiné.

Dans cette éventualité, pour le service d'aide et d'accompagnement à domicile, **la durée initialement prévue pour l'intervention reste inchangée.**

En cas d'impossibilité absolue d'assurer une intervention prévue, l'agent doit en avvertir aussitôt le service, qui s'efforce à son tour de prévenir l'utilisateur dans les meilleurs délais.

L'agent du CCAS doit avoir, à l'égard de la personne aidée, un comportement respectueux, civil et non-discriminatoire. Il ne doit pas exposer l'utilisateur à des situations pouvant être dangereuses ou nocives pour la santé de ce dernier. Ainsi, il est strictement **interdit de fumer ou vapoter** pendant les interventions auprès des bénéficiaires.

Si sa santé peut être impactée par les conditions d'accueil au domicile d'un usager, l'agent du CCAS est habilité à alerter un assistant de prévention des risques au travail et à déclencher la procédure adaptée.

En cas de danger imminent, il peut exercer son droit de retrait. Il doit informer l'usager des raisons de cette décision. Il en avertit immédiatement son responsable.

Il est interdit aux agents d'accepter une gratification, tant en argent qu'en nature. Les usagers souhaitant exprimer leur satisfaction sur le service rendu sont invités à le faire par courrier à l'attention du CCAS.

2.3 Conditions d'accueil des agents du CCAS au domicile des bénéficiaires

2.3.1. Prévention des risques professionnels

La personne aidée doit avoir à l'égard des agents un comportement respectueux, civil et non-discriminatoire.

En ce sens, la Ville de Besançon a signé une Charte de la Diversité, par laquelle elle adhère à la démarche de **lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité des chances**. Le service de Soutien à domicile est pleinement concerné par cet engagement. D'autre part, en tant que service public, il s'engage à **respecter les règles afférentes aux principes de laïcité**.

Par ailleurs, la personne aidée doit également réserver un accueil décent et présentant toutes les conditions de sécurité nécessaires aux agents intervenant à son domicile.

Le bénéficiaire est tenu de respecter la réglementation en matière de protection de la santé des salariés et de sécurité au travail et à ne pas exposer l'agent du CCAS à des situations pouvant être dangereuses ou nocives pour sa santé. Ainsi, il est instamment demandé aux usagers du service de ne pas fumer ou vapoter pendant les temps d'intervention à leur domicile, ni de consommer des substances addictives pouvant gêner l'intervention du service. Le bénéficiaire s'engage également à informer le service si son état de santé présente un risque pour les agents intervenant à son domicile (maladie contagieuse, examens de médecine nucléaire, etc.)

De même, les **installations et appareils à disposition** doivent être **conformes** à la législation et ne présenter aucun danger lors de leur utilisation par l'agent.

Afin de garantir un travail de qualité, les **bénéficiaires mettent à disposition des intervenants un matériel adapté et des produits adéquats** et en quantité suffisante, ainsi que **des gants à usage unique** (cette obligation ne concerne pas les services de portage de repas et de téléassistance).

Par ailleurs, toute **présence d'un animal** au domicile du bénéficiaire doit être **signalée** par ce dernier à la personne en charge de son dossier.

En cas d'absence ou d'hospitalisation, l'intervention du service sera interrompue momentanément ; les proches devront s'assurer de la prise en charge de l'animal durant cette période.

L'agent intervenant peut demander que durant son intervention, l'animal de compagnie soit tenu à l'écart dans une autre pièce.

En cas d'intervention d'un(e) infirmier(e) au domicile de l'utilisateur, avec manipulation d'aiguilles ou autre matériel coupant et tranchant, le bénéficiaire s'assure, en lien avec le professionnel, que les seringues et aiguilles usagées soient stockées dans le collecteur prévu à cet effet et que celui-ci soit correctement fermé. L'objectif est de prévenir tout risque de piqûre et d'accident d'exposition au sang pour le personnel du CCAS.

Le service de soutien à domicile du CCAS s'est engagé dans une démarche de prévention des risques professionnels et des accidents du travail.

Ainsi, **en cas de non-respect avéré des règles** ci-dessus et afin de protéger les agents intervenants, un **courrier de rappel** est envoyé à l'utilisateur concerné (avec copie à l'éventuel organisme financeur). Il peut être suivi d'une **suspension provisoire ou définitive des interventions**, si la situation reste inchangée et/ou si la **sécurité des agents est menacée**.

2.3.2. Accès au logement

L'utilisateur **s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour permettre l'accès aisé de son domicile aux intervenants**. Si son état de santé ne lui permet pas de se déplacer pour ouvrir sa porte, il s'engage à transmettre les codes d'accès, clés et/ou badges, à faire installer une "boîte à clés" ou tout système permettant l'accès au logement.

En cas d'incapacité à permettre l'accès à son logement, l'utilisateur peut souhaiter confier ses clés au service. Il doit alors en faire la demande auprès de l'agent du service soutien à domicile et signer le moment venu une feuille renseignée spécifiant son accord sur cette remise de clés et les conditions de ce dernier (nombre de clés ou badges remises, ...).

2.3.3. Coordination des interventions au domicile

Dans le cadre des interventions des services d'aide et d'accompagnement et/ou de soins infirmiers à domicile, le bénéficiaire autorise le CCAS à mettre en place éventuellement un **classeur de liaison** à son domicile. Cet outil permet de faciliter les échanges et la coordination entre les intervenants du service, les intervenants extérieurs et l'entourage. Ce classeur comporte les informations utiles concernant la prise en charge du bénéficiaire, des fiches de liaison, mais aussi des fiches de prévention ou de conseils.

A la fin de la prise en charge, il doit être rendu au service où il sera conservé selon les règles d'archivage en vigueur.

2.3.4. Usage de la vidéosurveillance au domicile

Il est strictement interdit d'enregistrer ou de filmer les interventions des agents du CCAS.

En cas de présence d'une caméra au domicile, un autocollant informant de la présence d'une caméra devra être apposé sur la porte de la pièce mise sous surveillance. Une information au service, par courrier devra également être transmise.

Celle-ci ne pourra en aucun cas être utilisée pour filmer et/ou surveiller les auxiliaires de vie sociale, les aides-soignants, ou les infirmiers sur leur lieu de travail. Toute diffusion publique d'images faisant apparaître un agent du CCAS est également interdite.

Les références légales applicables :

- **L'article 226-1 du Code pénal** sanctionne l'enregistrement ou la transmission de paroles privées ou confidentielles sans consentement. La peine est de **2 ans d'emprisonnement et 60 000 € d'amende** si la victime est une personne chargée d'une mission de service public.
- **L'article 226-2 du Code pénal** sanctionne la diffusion ou l'utilisation d'enregistrements obtenus illégalement. La peine est de **2 ans d'emprisonnement et 60 000 € d'amende** en cas de diffusion auprès d'un tiers ou du public.

3. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE DU CCAS DE BESANCON

3.1 Comment bénéficier des services d'un auxiliaire de vie sociale ?

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile du CCAS de Besançon intervient **uniquement sur le territoire de la ville de Besançon**.

Accueil téléphonique :

Contacter le 03.81.41.21.26

Du lundi au vendredi de

8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du demandeur sont enregistrés et transmis au responsable de secteur concerné. Ce dernier prend alors **contact avec le demandeur dans les 48 heures ouvrables qui suivent l'appel initial** pour fixer un rendez-vous à domicile, avec la présence d'un proche (représentant légal ou personne de confiance) si souhaité.

En l'absence de préconisation préalable d'un organisme financeur, l'objectif de ce premier rendez-vous est d'évaluer conjointement les besoins. En fonction des souhaits du demandeur, de sa situation personnelle, de son environnement et des possibilités du service, le volume horaire nécessaire, le contenu et la fréquence des interventions sont ensuite déterminés.

Le responsable de secteur estime également un coût prévisionnel pour l'usager, en tenant compte de l'éventuelle prise en charge par un organisme financeur.

Dès lors que l'usager accepte le planning d'aide proposé, lui sont remis :

- le livret d'accueil
- le présent règlement de fonctionnement

En parallèle, **un Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC)** est établi. Il synthétise les modalités d'intervention et fait l'objet d'un avenant à chaque éventuelle évolution de la prise en charge de l'usager. Il est signé en 2 exemplaires par l'usager et la Direction Autonomie du CCAS.

3.2 Existe-il des aides au financement de ce service ?

Pour les personnes âgées de plus de 60 ans, le responsable de secteur détermine avec le demandeur, en fonction de son degré de dépendance, s'il convient de déposer une demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), ou une demande de prise en charge auprès d'une caisse de retraite.

Concernant les personnes handicapées, le responsable de secteur oriente les recherches de financement auprès des organismes concernés, en fonction de la nature des besoins évalués (aide-ménagère ou aide humaine), le niveau de reconnaissance du handicap et le montant des revenus.

Chaque dossier de demande est individuel. En fonction de l'organisme financeur concerné, le service d'aide et d'accompagnement à domicile effectue les démarches administratives. L'accord de la participation éventuelle du financeur est adressé par courrier (délai de 2 à 3 mois).

La participation des caisses de retraite dépend des revenus du demandeur, qui devra fournir les justificatifs dans les meilleurs délais (avis d'imposition, attestations annuelles des caisses de retraite, derniers justificatifs bancaires).

En cas de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) auprès du Département, l'usager constitue lui-même son dossier. Les responsables de secteur du service d'aide et d'accompagnement à domicile sont néanmoins disponibles pour apporter de l'aide.

Certaines mutuelles ou compagnies d'assurance peuvent également participer aux frais d'aide à domicile.

3.3 Comment fonctionne la facturation du service ?

Chaque intervention est comptabilisée par le biais d'un système de télégestion, au moyen d'un badgeage en début et fin de prestation. Le badge est remis directement à l'usager lors de la mise en place du service. Il doit être facilement et rapidement accessible aux intervenants. Toute perte ou détérioration du badge par l'usager peut occasionner une facturation supplémentaire. Les agents sont équipés d'un téléphone portable professionnel qui leur permet de badger.

Le service est facturé :

- **Mensuellement**, sur la base de l'activité constatée le mois précédent. (Ex : la facture reçue en avril concerne les heures effectuées durant le mois de mars).
- Le service est facturé au regard de l'effectivité des heures dans tous les cas (y compris APA)
- Depuis janvier 2024, la contribution des usagers APA est facturée mensuellement sur la base des heures effectivement réalisées.

Les données sont sécurisées par le système de **télégestion** (à l'exception des interventions comptabilisées lors des remplacements saisonniers et/ou imprévus, qui font l'objet de relevés d'heures sur feuillets).

L'usager peut régler, à sa convenance : par prélèvement bancaire automatique, par CESU (Chèque Emploi Services Universel) préfinancé, par paiement en ligne ou par tous les moyens indiqués au verso de la facture envoyée par la Trésorerie du Grand Besançon.

En cas de prélèvement automatique, la date du prélèvement est indiquée sur ladite facture. Pour les autres modes de paiement, le coupon détachable de la facture est à joindre au paiement.

La facture peut comporter des rappels tenant compte d'un changement de situation, notamment en cas de renouvellement de prise en charge.

En cas de non règlement des factures dans le délai indiqué, le service se réserve le droit, après relances écrites, de suspendre les interventions. Cette décision sera communiquée à l'éventuel organisme financeur.

Durant la période d'instruction des demandes de financement, auprès des caisses de retraite ou du Département, et en l'absence de transmission préalable par ces organismes d'une fiche de liaison précisant la participation financière de l'usager, le service est facturé au prix de l'heure à taux plein en s'appuyant sur le tarif national décidé par la C.N.A.V. (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) en prenant en compte les évolutions annuelles de ce dernier.

Cette facturation est régularisée dès réception de la notification de prise en charge. Toute heure, dépassant le total alloué au titre de la prise en charge par un organisme financeur, est facturée au prix de l'heure à taux plein sur le tarif national décidé par la C.N.A.V. en vigueur.

Le service d'aide et d'accompagnement du CCAS de Besançon est habilité à facturer des heures à taux plein (sans prise en charge des financeurs) :

- En cas d'absence ponctuelle de l'utilisateur, non signalée au moins 48 heures à l'avance
- En cas de refus de l'utilisateur d'accueillir l'auxiliaire de vie sociale

Cette mesure **ne s'applique pas en cas d'hospitalisation imprévue** de l'utilisateur.

Un justificatif peut alors être demandé.

Dans ce cas, la famille ou l'aidant de l'utilisateur est tenu de le signaler au service dans les meilleurs délais. Il est rappelé qu'aucune intervention ne sera réalisée à domicile en l'absence du bénéficiaire. A défaut d'information reçue, le passage de l'auxiliaire de vie sans réalisation des actes de soutien sera quand même facturé.

3.4 Comment suspendre ou résilier le service ?

À tout moment, l'utilisateur peut **résilier définitivement** le service sous les conditions suivantes :

- Par le biais d'un courrier envoyé en recommandé au service
- En respectant **un préavis de huit jours ouvrés**, qui prend effet à la date de réception du courrier

En cas d'absence ponctuelle, l'utilisateur peut suspendre provisoirement le service en respectant un préavis de 48h (jours ouvrés) avant la date d'intervention. En **cas de non-respect des conditions ci-dessus, le service procédera à la facturation des heures programmées jusqu'à expiration du préavis.**

Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de décès du bénéficiaire. Auquel cas, la résiliation intervient de plein droit.

Dans le cadre d'une suspension provisoire, en cas de retour à domicile, les interventions sont rétablies sur demande auprès du responsable de secteur (en urgence si nécessaire), sans garantie toutefois de retrouver le planning, ni le ou les intervenants antérieurs.

3.5 Quels sont les horaires d'intervention ?

Les heures d'intervention des auxiliaires de vie sociale sont planifiées en fonction des besoins de l'utilisateur. Elles tiennent compte, autant que possible, de ses activités régulières. Toutefois, les impératifs d'organisation peuvent contraindre le service à proposer des horaires différents. De même, afin de respecter le cadre légal de l'organisation du travail, des agents différents peuvent être positionnés pour assurer la continuité de la prise en charge.

Les auxiliaires de vie sociale et les usagers ne peuvent modifier les heures planifiées, ni la durée d'intervention, sans avoir préalablement sollicité l'accord du responsable de secteur.

Les interventions peuvent avoir lieu **7 jours sur 7, entre 7 heures et 21 heures**. Toutefois, les prestations réalisées les weekends et jours fériés sont réservées à l'aide pour les actes essentiels de la vie quotidienne.

3.6 Que peut-il être demandé à l'auxiliaire de vie sociale ?

L'utilisateur s'engage à respecter les modalités d'intervention définies lors de la mise en place du service. Il ne peut modifier les tâches prévues sans l'accord préalable du responsable de secteur, voire de l'organisme financeur. Par ailleurs, le bénéficiaire doit disposer de l'équipement adapté à sa prise en charge et à son niveau de dépendance.

L'auxiliaire de vie sociale peut apporter son soutien, **uniquement aux personnes prises en charge et en leur présence**, dans les domaines suivants :

3.6.1. Aide à la personne :

- L'aide à la toilette, sauf dans le cas où celle-ci relève du soin, ou qu'elle est en lien avec une lésion (escarres, plaies, ...). Le rôle de l'agent est alors d'inciter et de stimuler aux habitudes d'hygiène. L'aide à la toilette ne doit pas être médicalisée ; lorsqu'elle est prescrite par un médecin, la toilette sera réalisée par un service de soins infirmiers à domicile, un infirmier libéral ou un service d'hospitalisation à domicile.
- L'aide au lever, au coucher et aux transferts (si besoin avec un matériel adapté)
- L'aide à la prise des repas
- Les sorties : l'auxiliaire de vie sociale peut accompagner l'utilisateur à un rendez-vous, pour des courses, en promenade, à pied, en taxi, en bus ou tramway. En cas d'utilisation des transports en commun, le titre de transport de l'auxiliaire de vie sociale est à la charge du bénéficiaire. **En aucun cas, l'auxiliaire de vie sociale n'est autorisé à utiliser son véhicule personnel ou le véhicule du bénéficiaire pour le transport des bénéficiaires.** De même, le temps de sortie ne peut excéder le temps prévu dans le cadre de l'intervention.
- La distribution et l'aide à la prise de médicaments peut être assurée par les auxiliaires de vie sociale dans les conditions suivantes (Art.L313-26 du CASF)
 - Que la personne malade soit capable d'accomplir seule la prise de médicaments conformément à la prescription médicale
 - Que le mode de prise du médicament, compte tenu de sa nature, ne présente pas de difficultés particulières et ne nécessite pas un apprentissage (gélule, comprimé, collyre...),
 - Que l'agent soit parfaitement informé de la nature des médicaments, des doses prescrites et du moment de la prise.

En cas de doute ou d'impossibilité pour l'auxiliaire de vie sociale de lire la prescription, ce dernier est fondé à refuser son aide pour la prise de ce médicament.

Les auxiliaires de vie sociale ne peuvent, **en aucun cas**, effectuer les tâches suivantes :

- **La préparation de piluliers** (journalier ou semainier), qui relève exclusivement de la fonction de l'infirmier, du pharmacien, ou de toute autre autorité médicale habilitée,
- **Les injections ou distributions de doses médicamenteuses** très précises et demandant une expertise technique qui relèvent de la compétence des infirmiers,

- **La surveillance et le suivi de la prise d'un médicament.** L'auxiliaire de vie sociale ne peut, en aucun cas, être rendu responsable d'un refus de traitement de la part de l'utilisateur.

De même, les intervenants à domicile ne doivent pas apporter de conseils sur les traitements suivis par le bénéficiaire.

Les soins de manucure et de pédicure, même basiques sont, pour des raisons médicales, également exclus du domaine d'intervention des aides à domicile.

Toute autre demande particulière est à adresser par écrit au responsable de secteur et doit faire l'objet d'une autorisation préalable.

3.6.2. Aide à l'entretien courant du logement

Sont prises en compte exclusivement les pièces occupées par l'utilisateur.

Sont exclus : le nettoyage des vitres dangereuses (vitres fixes extérieures, vitres en hauteur), le décapage des sols, murs, plafonds et des volets, l'entretien de garages, dépendances et sous-sols.

Afin d'assurer la sécurité des usagers, les parquets sont nettoyés sans être cirés.

Lorsque l'usage d'un escabeau est nécessaire, il ne doit pas comporter plus de trois marches pour éviter les risques d'accident.

Les auxiliaires de vie sociale ne sont pas habilités à intervenir sur les installations électriques (fusibles, disjoncteurs, ampoules...).

Les escaliers extérieurs au logement seront entretenus selon le règlement intérieur de l'immeuble. Si ce dernier prévoit que le locataire ou le propriétaire a la charge de l'entretien d'une partie des communs, l'auxiliaire de vie pourra intervenir.

Les travaux extérieurs sont exclus du domaine d'intervention des auxiliaires de vie sociale.

Il est indispensable, pour un travail de qualité, de fournir un matériel adapté et des produits d'entretien adéquats et en quantité suffisante. Les auxiliaires de vie sociale doivent utiliser uniquement des produits sans mélange.

De même, des gants à usage unique doivent être mis à disposition des agents en intervention.

3.6.3. Entretien du linge

L'auxiliaire de vie sociale peut procéder au lavage à la main, en quantité très restreinte, des vêtements dont le lavage est interdit en machine.

Il peut également emporter le linge dans une laverie pendant son temps d'intervention. Les frais afférents sont alors à la charge de l'utilisateur.

En aucun cas, l'auxiliaire de vie sociale n'est habilité à emporter le linge de l'utilisateur à laver ou à repasser à son domicile.

3.6.4. Aide aux achats et préparation des repas

L'intervenant peut se charger de petites courses en quantité et en poids raisonnables (3 bouteilles d'un litre et demi ou environ 5 kg de courses maximum), avec ou sans l'usager dans le quartier d'habitation, ou à défaut dans le magasin le plus proche, et dans la limite de son temps d'intervention.

Il est rappelé que pour des raisons de responsabilité contractuelle et d'assurance, les intervenants ne sont pas autorisés à utiliser leur véhicule ou celui de la personne aidée pendant l'intervention, pour quelle que raison que ce soit.

Les frais occasionnés par cette gestion des courses, ainsi que les temps de déplacement liés, sont à la charge de l'usager.

L'auxiliaire de vie sociale peut conseiller l'usager pour la préparation et la composition de ses menus, la liste de ses courses, ou l'aider à la préparation de ses repas.

Il peut nettoyer la vaisselle utilisée par l'usager pris en charge, ou éventuellement la charger dans le lave-vaisselle.

3.6.5. Aide administrative :

L'auxiliaire de vie sociale peut éventuellement apporter une aide administrative, remplir certains documents, se mettre en rapport pour l'usager et en sa présence avec les organismes compétents pour répondre à ses besoins.

3.6.6. Consignes par rapport à l'argent

Lorsque l'usager confie de l'argent à l'auxiliaire de vie sociale pour faire des courses, ils doivent **impérativement vérifier ensemble le montant de la somme initiale**. Au retour de l'agent, ils **vérifient également le montant restant** qui doit être remis obligatoirement, et immédiatement, accompagné de l'ensemble des **justificatifs d'achat**.

L'auxiliaire de vie sociale ne fait pas d'avance d'argent et n'est pas autorisé à utiliser le chéquier ou la carte de crédit de l'usager, ni à recevoir procuration sur son compte bancaire, ni à effectuer aucune opération en banque en son nom.

A titre exceptionnel, et uniquement si le bénéficiaire est titulaire d'une carte à retraits hebdomadaires limités ou équivalente, et qu'il se trouve dans l'impossibilité de se déplacer, l'auxiliaire de vie sociale peut, à la demande de l'usager, aller lui retirer de l'argent et le lui remettre aussitôt.

3.6.7. Animaux domestiques

L'auxiliaire de vie sociale peut, si l'usager en a fait la demande préalable et si aucune personne de l'entourage n'est en capacité de le faire, assurer l'entretien courant des litières des animaux de compagnie (est exclu l'entretien du matériel d'animaux exotiques ou classés dans la catégorie correspondant aux animaux dangereux.)

Dans tous les cas, **le carnet de vaccination de l'animal doit être à jour.**

4. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE DU CCAS DE BESANCON

4.1 Comment bénéficier du service de soins infirmiers à domicile ?

Le service de soins infirmiers à domicile du CCAS intervient **uniquement sur le territoire de la ville de Besançon**. Il organise ses tournées sur ce secteur en fonction de critères géographiques.

Le service de soins infirmiers à domicile du CCAS dispose de **80 places** (dont 7 pour les personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques). Les **admissions** se font sur la base d'une **prescription médicale** du médecin traitant et après vérification de la validité des droits d'affiliation à la Sécurité Sociale. La demande peut être faite par la personne elle-même, par l'un de ses aidants ou par un service partenaire. Peuvent être bénéficiaires du service les personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques :

- Malades
- En phase de réadaptation et de rééducation à domicile
- Nécessitant une surveillance médicale particulière
- Nécessitant une prise en charge technique
- Nécessitant un accompagnement psychologique ou un accompagnement en fin de vie.

La prise en charge est attribuée pour **un mois**. Elle peut être **renouvelable** en fonction de l'état de dépendance du patient et **sur accord du médecin traitant**.

Un premier contact par téléphone est recommandé. Le secrétariat du service de soins infirmiers à domicile est joignable au **03.81.87.80.80 de 9h00 à 12h et de 13h30 à 17h**.

Les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du demandeur sont enregistrés et transmis à l'infirmier coordonnateur. Ce dernier (ou son remplaçant) prend alors **contact avec le demandeur dans les 48 heures ouvrables qui suivent l'appel initial**. En fonction des places disponibles, il fixe un rendez-vous à domicile, avec la présence facultative d'un proche (représentant légal ou personne de confiance). Il pourra être accompagné d'un membre de l'équipe (aide-soignant, infirmier ou étudiant).

L'objectif de ce premier rendez-vous est **d'évaluer conjointement les besoins**. En fonction des souhaits du demandeur, de sa situation personnelle, de son environnement et des possibilités du service, le type d'actes, leur contenu et leur fréquence sont ensuite déterminés.

Dès lors que l'**usager accepte la mise en place des interventions**, lui sont remis :

- le livret d'accueil
- le présent règlement de fonctionnement

En parallèle, un **Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC)** est établi. Il synthétise les modalités d'intervention et peut faire l'objet d'avenants. Il sera complété par les renouvellements de prise en charge qui seront signés par le médecin traitant et adressés directement au SSIAD. Le DIPEC est signé en 2 exemplaires, par l'utilisateur et par la Direction Autonomie du CCAS.

4.2 Comment fonctionne la coordination des interventions ?

L'infirmier coordonnateur assure la gestion et l'articulation du dispositif de soins, avec le concours des aides-soignants qu'il encadre. Il **définit un planning d'intervention** en fonction des critères suivants :

- les **possibilités du service**,
- la **prescription médicale**,
- les **besoins** de la personne prise en charge.

Cette planification se fait, si souhaité, en lien avec l'entourage de la personne aidée, et le cas échéant, avec tous les acteurs médicaux, paramédicaux et sociaux concernés. Les **aides-soignants** effectuent les **soins relevant de leur compétence**. Certains actes impliquent une participation active du patient et de son entourage, lorsque celui-ci est présent. **D'autres soins** peuvent être dispensés **si nécessaire** par des **infirmiers libéraux**.

Comme pour son médecin traitant, le bénéficiaire a le **libre choix** de tous les intervenants libéraux. Les infirmiers ainsi choisis doivent signer une convention avec le CCAS. Ils sont responsables des actes qu'ils exécutent, selon la nomenclature en vigueur et la prescription médicale.

L'infirmière coordonnatrice du service est l'interlocutrice principale des patients, des familles et des professionnels. Ainsi, elle doit être prévenue impérativement avant tout changement de cabinet infirmier intervenant au domicile.

4.3 Quelles sont les modalités d'intervention ?

4.3.1. Le plan d'intervention

Lors de la mise en place du service, l'infirmier coordonnateur élabore un plan d'intervention pour déterminer :

- Les actes effectués par les aides-soignants et ceux relevant des infirmiers libéraux
- Les jours et les créneaux d'intervention
- Le matériel (lit médicalisé, lève malade, chaise percée, siège de douche...), indispensable pour la bonne réalisation des actes. **Ce matériel, en bon état de fonctionnement, doit être fourni par l'usager avant le démarrage du service et pour la durée totale de la prise en charge.**
- Les aménagements éventuellement nécessaires : lieu de soins défini, accessible, propre et préservant l'intimité de la personne. La disposition du mobilier est modifiée si besoin. Pour assurer la **sécurité des soins**, des **aménagements** peuvent être **demandés** (barres de maintien, tapis antidérapant, ...)
- Les produits et accessoires d'hygiène nécessaires : une liste est fournie à l'entrée de la prise en charge. Ce matériel doit être rangé dans un endroit bien identifié. Par ailleurs, et de **manière systématique**, des **gants à usage unique** doivent être **mis à disposition** des **aides-soignants**.
- Il est également précisé que les soignants pourront exiger des aidants, de sortir de la zone de soin.

Le plan d'intervention défini à l'entrée du patient est révisable, autant de fois que nécessaire en fonction de l'évolution de son état.

4.3.2. Les interventions

Le service fonctionne **7 jours sur 7** :

- **de 7h30 à 19h30 en semaine**
- **de 7h30 à 12h et de 16h00 à 19h30 le week-end et les jours fériés**

Il est à noter que les interventions des weekends et jours fériés sont réservées aux actes essentiels de soins.

Afin de respecter le cadre légal de l'organisation du travail, des agents différents peuvent être positionnés pour assurer la continuité de la prise en charge.

Les **horaires d'intervention** définis dans le plan d'intervention sont **indicatifs** : aucun horaire précis ne peut être garanti, compte tenu des risques d'aléas et des conditions organisationnelles (conditions de circulation, priorités de soins, absence imprévue d'agent, météo...).

Afin de permettre l'accès au logement, le service peut demander au bénéficiaire de fournir plusieurs jeux de clés (jusqu'à trois jeux). La réalisation des doubles de clés et badges est à la charge du bénéficiaire.

Que peut-il être demandé à l'aide-soignant ?

En application de l'arrêté du 10 juin 2021 relatif à la formation conduisant au métier d'aide-soignant, les compétences des aides-soignants sont les suivantes :

- **Dispenser des soins d'hygiène corporelle et de confort**
 - Toilette complète ou aide à la toilette, bain, douche, shampooing, bains de pieds, soins bucco-dentaires
 - Traitement de l'incontinence (change des protections), change de linge
 - Aide à l'habillage et au déshabillage
 - Pose et retrait de bas de contention
- **Pratiquer une observation quotidienne de l'état de santé et de son évolution**
 - Veille sur l'état général et alerte/signalement si nécessaire
 - Veille sur l'état cutané et prévention d'escarres
 - Surveillance des fonctions d'élimination
- **Permettre le maintien à domicile par un accompagnement adapté**
 - Stimulation et aide à la mobilisation des facultés cognitives et physiques
 - Aide au lever et à la marche
 - Conseils éducatifs et préventifs dans le cadre du maintien ou du retour à l'autonomie
 - Soutien relationnel et psychologique
 - Distribution et surveillance de la prise des médicaments
 - Accompagnement en fin de vie
- **Transmettre et consigner les informations dans le dossier du patient.**
- **Réaliser des actions de prévention en lien avec des projets internes**

Il est rigoureusement interdit aux aides-soignants d'effectuer des soins infirmiers prescrits par le médecin (perfusion, injections, pansements complexes, préparation des médicaments selon la circulaire n° 99.320 du 04.06.99).
Par ailleurs, les aides-soignants n'assurent pas les tâches relevant de l'auxiliaire de vie sociale ou de l'aide à domicile (ménage, préparation des repas et des petits déjeuners, réfection complète du lit...).

En cas d'urgence, les aides-soignants ne sont pas habilités à transporter le patient. Il convient en pareil cas d'appeler les services de secours.

4.4 Comment suspendre ou résilier le service

4.4.1. Les suspensions

En cas d'**hospitalisation**, le SSIAD doit en être **informé le jour même**. La place est **conservée** pour une **période maximale de 30 jours**. En tout état de cause, la réadmission suppose l'accord de l'infirmier coordonnateur. Si l'interruption est supérieure à cette période, la reprise dans le service sera en fonction de ses possibilités.

En cas d'**absence ponctuelle**, l'usager peut suspendre provisoirement le service en respectant un **préavis de 72h** (jours ouvrés) avant la date d'intervention.

4.4.2. Les arrêts de service

Ils interviennent, soit :

- A la fin de la prescription fixée par le médecin traitant
- En l'absence de renouvellement de prolongation par le médecin conseil de la caisse d'assurance maladie
- Lorsque l'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien du patient à domicile
- Lors d'une admission en établissement
- Lors d'un retour à l'autonomie
- En cas de non-respect du présent règlement, du contrat de soins et/ou du plan d'intervention
- En cas de décès

Par ailleurs, à tout moment, l'usager peut résilier définitivement le service, par le biais d'un courrier envoyé en recommandé, en respectant un préavis de 8 jours ouvrés.

4.5 Comment le service est-il financé ? Que reste-t-il à la charge du bénéficiaire ?

Les interventions coordonnées par le SSIAD sont financées conjointement par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), par le biais d'une dotation versée directement au service. Ainsi, ces **prestations ne sont pas facturées aux usagers**.

Les **autres professionnels paramédicaux** (kinésithérapeute, orthophoniste...) accomplissent les actes qui relèvent de leur compétence sous leur seule responsabilité. Leur paiement est, quant à lui, à la **charge du patient**.

Les actes **des autres intervenants** (médecin, aide à domicile...), le **matériel** pour incontinence (couches, protections, alèses), ainsi que tous les **produits et/ou accessoires nécessaires** à la bonne réalisation des interventions, sont à la **charge de l'utilisateur**. Celui-ci peut toutefois bénéficier, à sa demande, de certaines **aides financées** par : la CPAM, le Département par le biais de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), sa caisse de retraite principale...

5. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE DU CCAS DE BESANCON

5.1 Comment bénéficier du service de portage de repas à domicile ?

Le service de portage de repas à domicile intervient **uniquement sur le territoire de la ville de Besançon**.

Peuvent être bénéficiaires du service :

- Les personnes âgées de plus de 60 ans
- Et/ou les personnes reconnues adulte handicapé

Un premier contact par téléphone est recommandé au **03.81.41.21.27**. Il permet de :

- Recueillir toutes les informations utiles (nom, prénom, adresse, conditions d'accès, noms des tiers de confiance...)
- Transmettre les principales conditions de fonctionnement du service (commandes, livraisons, tarifs...)
- Convenir de la date de début de la prestation et de la fréquence souhaitée pour les livraisons. **En cas d'urgence**, ces dernières peuvent être mises en place **dès le lendemain** de la demande de l'utilisateur, si la demande est faite la veille avant 11h du matin.

Dès lors que l'utilisateur **accepte le service**, lui sont remis :

- **Le livret d'accueil**
- **Le présent règlement de fonctionnement**

5.2 Existe-il des aides au financement de ce service ?

En complément de la **tarification sociale proposée par le CCAS**, les **organismes financeurs** (Département, caisses de retraites...) peuvent proposer **une prise en charge partielle du coût du portage du repas**. La demande doit être faite directement par le bénéficiaire auprès de son organisme financeur.

5.3 Comment fonctionne la facturation du service ?

Dans une **logique de solidarité** entre les Bisontins, une **tarification sociale** est portée par le CCAS de Besançon.

Ainsi, le **coût facturé** pour un repas est **déterminé en fonction des ressources** des bénéficiaires, qui doivent impérativement fournir leur avis d'imposition dès la mise en place de la prestation, puis annuellement à l'occasion de la mise à jour tarifaire.

Les justificatifs peuvent être envoyés par courrier au CCAS, ou remis directement aux porteurs de repas. **Le tarif maximum est appliqué jusqu'à réception de l'avis d'imposition**. Une régularisation rétroactive des tarifs est ensuite possible uniquement si l'avis d'imposition est fourni dans un délai inférieur à 1 mois suivant la première livraison de repas. Cette régularisation se fera par le moyen d'un avoir.

L'utilisateur peut régler, à sa convenance : par prélèvement bancaire automatique, par CESU (Chèque Emploi Services Universel) préfinancé, par paiement en ligne ou par tous les moyens indiqués au verso de la facture envoyée par la Trésorerie du Grand Besançon.

En cas de prélèvement automatique, la date du prélèvement est indiquée sur ladite facture. Pour les autres modes de paiement, le coupon détachable de la facture est à joindre au paiement.

La facture peut comporter des rappels tenant compte d'un changement de situation, notamment en cas de renouvellement de prise en charge.

En cas de non règlement des factures dans le délai indiqué, le service se réserve le droit, après relances écrites, de suspendre les interventions. Cette décision sera communiquée à l'éventuel organisme financeur.

Le service de portage de repas à domicile du CCAS de Besançon est habilité à facturer tout repas :

- **Refusé par l'utilisateur** lors de la livraison
- **N'ayant pas pu être livré si l'utilisateur n'a pas assuré l'accès à son domicile**
- **Non décommandé au minimum 2 jours ouvrés** avant la date de livraison prévue

Cette dernière mesure ne **s'applique pas** en cas **d'hospitalisation imprévue** de l'utilisateur. En ce cas, un remboursement est possible sur présentation d'un bulletin d'hospitalisation.

5.4 Comment suspendre ou résilier le service ?

A tout moment, l'utilisateur peut, en respectant un **préavis de 2 jours ouvrés** :

- **suspendre provisoirement** le service par simple appel téléphonique au 03.81.41.21.27
- **résilier définitivement** le service par le biais d'un courrier ou d'un mail envoyé au CCAS

En cas de **non-respect des conditions** ci-dessus, le service procède à la **facturation des repas commandés jusqu'à expiration du préavis**.

Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de décès du bénéficiaire. Auquel cas, la résiliation intervient de plein droit.

5.5 Les principales modalités de fonctionnement du service

Après avoir choisi ses repas grâce à un document récapitulant les menus proposés, l'utilisateur doit transmettre sa **commande au plus tard le lundi de la semaine précédant la livraison** :

- soit en la remettant **directement au porteur**
- soit en l'envoyant par **courrier** au CCAS

Des contraintes liées à la fabrication des repas ne permettent pas le choix des menus pendant la semaine de la mise en place ou de la reprise du service.

La livraison est ensuite effectuée selon les modalités fixées avec le bénéficiaire et **en fonction des contraintes de fonctionnement du service** :

- L'ordre des livraisons aux différents bénéficiaires est établi par le service sur la base d'une optimisation des déplacements dans les secteurs géographiques.
- **L'utilisateur s'engage à permettre l'accès à son logement, soit en étant présent à son domicile pour réceptionner les repas commandés, soit en confiant ses clés au service, en remplissant le formulaire prévu à cet effet.**
- Selon les **indications de l'utilisateur**, l'agent de portage dépose le repas choisi au domicile, soit sur la **table de la cuisine**, ou dans le **réfrigérateur**.

Par ailleurs, **le rôle de l'agent de portage ne consiste pas seulement à fournir chaque jour une nourriture équilibrée**, mais également à :

- Exercer un **rôle de veille**, en s'assurant que tout va bien pour l'utilisateur lors de son passage.
- Donner éventuellement **l'alerte** en cas de problème. Le porteur de repas peut signaler tout problème au service, qui contactera alors le bénéficiaire ou son entourage. En cas de doute sur l'état de santé d'un bénéficiaire, le porteur de repas pourra faire appel directement aux secours. Le cas échéant, le CCAS ne pourra être tenu pour responsable des dégâts éventuels causés lors de l'intervention des secours, ou des facturations émises du fait de leur intervention.
- **Recueillir et signaler** tout **problème** éventuel concernant les **repas** (qualité, hygiène...).
- **Transmettre** des **informations** en cas d'événements exceptionnels (Ex : canicule)
- **Créer**, lorsque cela est possible, **du lien avec l'utilisateur** afin de participer à la lutte contre l'isolement

6. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TELEASSISTANCE

Le dispositif de téléassistance a pour objet de **permettre à l'utilisateur d'émettre immédiatement, dans des situations d'urgence** (malaises, chutes, ...), un signal en direction de la centrale du prestataire, opérationnelle 24H/24H et 7 jours/7. Dès son déclenchement, le terminal diffuse un message vocal confirmant la prise en compte de l'alarme. Un opérateur établit rapidement le contact, en identifiant le motif de l'appel, puis en apportant réconfort et assistance.

Après analyse de la situation par des moyens techniques appropriés (conversation à 3 par exemple), la centrale de téléassistance déclenche si besoin les **secours**, en prévenant les personnes dites contact relais (famille, voisinage ou société agréée par le prestataire) et suit l'intervention jusqu'à certitude de bonne fin.

6.1 Comment fonctionne le dispositif de téléassistance ?

Le dispositif de téléassistance est composé de :

- Un **terminal connecté à une prise secteur, avec une portée de 100 m, ainsi qu'à une ligne téléphonique** de type fixe ou portable. Doté d'un haut-parleur, il permet en cas de nécessité de lancer un appel et d'être mis en relation avec un centre de téléassistance pouvant apporter l'aide appropriée.
- Un **déclencheur** (de type médaillon ou bracelet), qui communique par radio avec le terminal et permet d'émettre un appel à l'intérieur de l'habitation du bénéficiaire, ou à proximité immédiate (jardin, dépendances...). Ce déclencheur doit être porté en permanence autour du cou ou au poignet. Il est étanche et peut être utilisé sous la douche. Toutefois, il faut éviter de le porter en prenant un bain. L'appel peut être déclenché en toute position (debout ou couché), par simple pression. Un indicateur d'usure de pile permet d'alerter le centre de téléassistance pour procéder au remplacement de la batterie.

Pour effectuer les missions d'écoute, de déclenchement des secours, d'entretien, de pose et de dépose du matériel technique, le CCAS fait appel à un prestataire de service dans le cadre d'un marché public.

6.2 Comment bénéficier du service de téléassistance ?

6.2.1. Conditions d'âge et de résidence

Le dispositif de téléalarme du CCAS est un **service à vocation sociale d'alerte et de vigilance quant à l'état de santé des personnes**, résidant sur le **territoire de la ville de Besançon**. Il ne peut être utilisé pour protéger des biens, mission pour laquelle il n'est pas adapté.

En conséquence, l'utilisateur doit être :

- Soit une **personne âgée de plus de 60 ans**,
- Soit une **personne handicapée ou à mobilité réduite**, justifiant d'une reconnaissance par la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées).

6.2.2. Conditions techniques préalables à l'installation

Le dispositif de téléassistance fonctionne en mode classique avec la **ligne téléphonique fixe** de l'utilisateur. Ce dernier doit disposer d'une prise électrique, conforme à la réglementation en vigueur et aux caractéristiques techniques du matériel, située à moins d'1,50 m de la prise téléphonique. À défaut, il doit faire installer cet équipement à ses frais.

Le transmetteur mis à disposition de l'utilisateur fonctionne sous protocole. Si l'utilisateur dispose d'une ligne téléphonique en dégroupage total, il est informé qu'en **cas de coupure de courant les transmissions peuvent être interrompues**. Dans ce dernier cas, le CCAS décline toute responsabilité en cas d'incident de transmission de données. Pour les utilisateurs ayant une ligne téléphonique en dégroupage total et souhaitant disposer d'une sécurité complémentaire, l'installation optionnelle d'un transmetteur GSM permet une 2^{ème} possibilité d'appel en cas de coupure de courant.

En l'absence de ligne téléphonique fixe, le service de téléalarme peut être mis en place via **l'installation optionnelle d'un transmetteur de type GSM**, sous réserve de la couverture du domicile par le réseau.

6.2.3. Conditions d'informations minimales

Pour un fonctionnement efficace, le dispositif de téléalarme nécessite un minimum d'informations sur :

- Les caractéristiques essentielles de l'état de santé de l'utilisateur
- Les coordonnées de son médecin traitant et de ses proches
- Les coordonnées des personnes pouvant lui porter volontairement secours ou pouvant faciliter l'intervention de secours,
- L'existence d'animaux de compagnie et leurs habitudes

Un formulaire destiné à recueillir ces informations est complété au moment de la constitution du dossier. **Les renseignements recueillis sont considérés comme sincères** et ne sauraient engager la responsabilité du CCAS s'ils sont erronés.

L'ensemble des indications ci-dessus est destiné à identifier instantanément à la réception d'un appel, l'utilisateur et son environnement. Ces données sont stockées sous code confidentiel sur les supports informatisés de la centrale de téléassistance.

Toutes les informations à caractère médical sont soumises au secret professionnel. Si l'utilisateur le souhaite, son médecin traitant peut être contacté par la centrale de téléassistance en cas de déclenchement. Si besoin, le médecin traitant désigné peut avoir accès aux informations médicales de son patient et y apporter des modifications en prenant contact avec le médecin régulateur attaché à la centrale de téléassistance.

L'utilisateur s'engage à fournir au service de téléalarme du CCAS l'ensemble des renseignements nécessaires au bon fonctionnement du dispositif et à prévenir immédiatement de tout changement intervenant dans ses coordonnées et/ou dans les autres données de son dossier.

6.2.4. Conditions d'accès au logement de l'usager

L'efficacité du dispositif repose sur une **intervention rapide** en cas de nécessité. Cette réactivité suppose la désignation d'une personne, dite **contact relais**, qui puisse en cas d'alerte se rendre dans un délai inférieur à 20 minutes au domicile de l'usager. Cette personne est ensuite chargée de transmettre ses constatations à la centrale de téléassistance et de prendre toute mesure adaptée à la situation. En cas d'urgence extrême, la centrale de téléassistance peut, si nécessaire, faire appel aux **services de secours** avant l'arrivée du contact relais au domicile du bénéficiaire.

Il est donc souhaitable que l'usager communique les coordonnées d'une ou deux personnes dépositaires des clés de son domicile, dites contact relais, choisies librement par lui-même et ayant sa confiance. Ces contacts relais devront habiter à moins de vingt minutes de déplacement du domicile de l'usager. Ce dernier s'engage à s'assurer de l'accord de ces personnes.

Chaque fois qu'une intervention d'urgence est nécessaire, de jour comme de nuit, l'une ou l'autre de ces personnes est contactée par la centrale de téléassistance pour procéder à l'ouverture de la porte du domicile de l'usager, si celui-ci est dans l'impossibilité de l'ouvrir lui-même.

A défaut de communication des coordonnées d'une ou deux personnes dépositaires des clés de son domicile, l'usager devra passer **contrat** avec le représentant local du prestataire de service pour le **dépôt de ses clés et les interventions de première alerte**.

En cas d'absence ponctuelle de tiers référent, l'option gardiennage de clé assurée par un prestataire choisi par la société de téléassistance, est obligatoire pendant ladite période.

L'usager accepte, qu'en cas de nécessaire intervention d'urgence, les services de secours pénètrent dans son lieu d'habitation par tout moyen. Les dommages au(x) bien(s) ou les frais d'ouverture qui en résulteraient restent à la charge de l'usager.

6.2.5. Mise en place du dispositif de téléassistance

La demande d'installation du dispositif de téléalarme se concrétise par un **contrat nominatif** excluant toute(s) personne(s) autre(s) que celle(s) désignée(s) audit contrat.

Dès que les informations minimales préalables sont connues du prestataire, celui-ci se met en relation avec l'usager pour procéder à l'installation du dispositif de téléalarme. Après essai de bon fonctionnement, la mise en service est effective et déclenche le décompte de la facturation selon les procédures définies à l'article 6.3.

6.3 Comment fonctionne la facturation du service ?

L'usager s'engage à accepter les conditions tarifaires liées à l'utilisation du dispositif de téléalarme du CCAS de la ville de Besançon. Celles-ci sont définies chaque année par le Conseil d'Administration de l'institution et s'appliquent à compter de leur notification.

Les tarifs liés à l'utilisation du dispositif de téléalarme s'entendent toutes taxes comprises. Ils comprennent :

- Un abonnement mensuel au dispositif de téléassistance, calculé en fonction des ressources de l'utilisateur ou du couple et incluant : la location, la maintenance des appareils et des accessoires mis à disposition, le raccordement du dispositif de téléalarme à la centrale et le traitement des appels. Toute autre prestation est à la charge de l'utilisateur.
- Des options facultatives au choix de l'utilisateur et/ou de son représentant légal.

La facturation du service de la téléassistance est mensuelle et à terme échu, son paiement doit être effectué dans les 15 jours qui suivent sa réception.

L'utilisateur peut régler, à sa convenance : par prélèvement bancaire automatique, par CESU (Chèque Emploi Services Universel) préfinancé, par paiement en ligne ou par tous les moyens indiqués au verso de la facture envoyée par la Trésorerie du Grand Besançon.

En cas de prélèvement automatique, la date du prélèvement est indiquée sur ladite facture. Pour les autres modes de paiement, le coupon détachable de la facture est à joindre au paiement.

Le cas échéant, la **garde des clés**, ainsi que les **frais d'intervention** en cas de déplacement de la société positionnée en tant que contact relais, sont **facturés mensuellement à l'utilisateur** par le CCAS.

L'utilisateur **s'engage à restituer le matériel et l'ensemble des accessoires en état de marche**. A défaut, le montant des frais du matériel non restitué sera calculé et facturé directement par le prestataire de Téléassistance au bénéficiaire en informant le CCAS du montant.

6.4 Quelles sont les conditions d'utilisation du service de téléalarme ?

6.4.1. Conditions de respect des matériels mis à disposition

L'ensemble des éléments constituant le dispositif de téléalarme est **propriété du prestataire de service** qui le maintient en bon état de fonctionnement. A cette fin, l'utilisateur s'oblige à permettre l'accès à son domicile, à toute personne dûment mandatée par le prestataire de service. L'ensemble des matériels mis à disposition doit **être exclusivement conservé au domicile de l'utilisateur**. Dans le cas contraire, la responsabilité du prestataire de service et/ou celle du CCAS ne saurait être recherchée. L'utilisateur s'engage à respecter les prescriptions d'utilisation qui lui sont communiquées le jour de l'installation du dispositif de téléalarme.

L'utilisateur indemnisera le prestataire de service de toute disparition du matériel qui lui a été confié et de tous dommages causés à celui-ci, par lui-même ou toute autre personne admise volontairement à son domicile. Le prestataire effectuera alors une évaluation de coût sur la base de la valeur à neuf des appareils, au moment de la constatation des incidents ou de la disparition.

Le contrat ne dégage pas l'utilisateur de sa propre responsabilité civile de « gardien d'objet », il s'engage en conséquence à prendre toute assurance garantissant cette responsabilité.

Le CCAS se réserve le droit de retirer à l'utilisateur, l'ensemble des éléments constituant le dispositif de téléalarme, si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées.

6.4.2. Déclenchement du bouton d'appel

Dans des conditions d'urgence, l'utilisateur peut actionner le bouton d'appel situé sur le déclencheur dans un rayon de 100 m autour du terminal.

Dans tous les cas, un chargé d'écoute de la centrale de téléassistance appelle l'utilisateur pour connaître les motifs du déclenchement. Deux cas de figures sont possibles :

- **Un contact direct est établi** : le chargé d'écoute peut alors identifier le motif du déclenchement, évaluer le degré d'urgence et apporter l'aide appropriée, en contactant si nécessaire le ou les contacts relais et/ou les services d'urgence.
- **Aucun contact direct n'est établi** : le chargé d'écoute alerte immédiatement le ou les dépositaires de clés, dans l'ordre défini lors de la création du contrat.

Quel que soit le type de contact établi, le chargé d'écoute reste, jusqu'à certitude de bonne fin, en lien avec le domicile du bénéficiaire par le biais du haut-parleur intégré au terminal.

Le coût de communication téléphonique de l'appel d'urgence, les frais d'intervention des services de secours et les frais éventuels de gardiennage d'animaux domestiques sont à la charge de l'utilisateur.

6.4.3. Tests de contrôle de bon fonctionnement

L'ensemble des éléments constituant le dispositif de téléalarme est soumis à des tests systématiques de contrôle de bon fonctionnement.

Ces tests ont lieu de nuit et sont programmées une fois tous les 3 jours, pour assurer une sécurité maximum. Chaque test déclenche une communication téléphonique qui sera facturée comme une communication téléphonique non surtaxée par l'opérateur téléphonique du bénéficiaire.

6.4.4. Obligations de l'utilisateur

En dehors des obligations prévues aux articles précédents du présent contrat de service, l'utilisateur s'engage à :

- Répondre sincèrement à toute demande de mise à jour des données d'informations générales contenues dans son dossier, à la demande du prestataire de téléalarme du CCAS.
- Prévenir, dans la mesure du possible, la centrale de téléassistance, lors de l'absence prolongée prévisible et en particulier lors d'une coupure volontaire de l'alimentation électrique de son domicile.
- S'interdire toute cession à titre onéreux ou gratuit, sous-location ou mise à disposition gratuite, pour toute durée, des matériels du dispositif de téléalarme qui appartiennent au prestataire de service.
- S'interdire toute constitution d'un droit quel qu'il soit sur les matériels du dispositif de téléalarme qui appartiennent au prestataire de service.
- Autoriser expressément, dans les circonstances d'un appel d'urgence, tout intervenant sollicité pour lui venir en aide par la centrale de téléassistance, à pénétrer chez lui par tout moyen, sans que le CCAS puisse être tenu pour

responsable des dégâts pouvant en résulter. Cette autorisation ne peut s'entendre qu'après que la centrale de téléassistance ait tenté sans succès d'établir un dialogue avec l'utilisateur appelant et qu'après qu'elle ait tenté, mais en vain, d'obtenir les clés auprès de la ou des personnes désignées par l'utilisateur sur le formulaire d'informations générales.

6.4.5. Exonération de la responsabilité du CCAS

Le contrat de téléalarme étant entendu par les parties prenantes comme un **contrat de moyens** et non de résultat, il en découle que la responsabilité du CCAS ne peut être recherchée notamment :

- En cas de défaillance du fonctionnement du dispositif de téléalarme due à une utilisation de l'émetteur portatif au-delà d'une portée de 100 m par rapport au terminal.
- En cas de défaillance, panne ou saturation du réseau de transmission téléphonique.
- En cas de défaillance, panne ou saturation du réseau du prestataire de service téléphonique.
- En cas de défaillance, panne ou débranchement du matériel mis à disposition de l'utilisateur par le prestataire de service téléphonique.
- En cas de défaillance, panne ou interruption de l'alimentation électrique au domicile de l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause.
- Pour toute utilisation du matériel non conforme aux règles de fonctionnement.
- En cas de dégradation ou de modification du matériel.
- Pour tout cas de force majeure.
- En cas de défaillance, dans l'exercice des fonctions qui lui ont été confiées, du prestataire de service missionné par le CCAS pour la fonction d'écoute, de déclenchement des secours, de fourniture, d'entretien, de pose et de dépose du matériel technique.
- En cas de défaillance des personnes ou autorités à prévenir, désignées sur le formulaire destiné à recueillir les informations générales.

6.5 Comment résilier le service ?

6.5.1. Résiliation

L'utilisateur a la faculté de résilier son contrat à tout moment par simple courrier ou mail. Le mois de résiliation est facturé dans sa totalité, le mois d'installation ne faisant pas l'objet de facturation hors gardiennage de clé et les interventions faites par l'agence de sécurité si elle a été choisie comme contact relais.

Le CCAS se réserve la faculté de **résilier de plein droit le contrat de service**, 8 jours après une mise en demeure infructueuse, adressée à l'utilisateur, dans le cas où celui-ci ne se conformerait pas à ses obligations contractuelles et plus particulièrement au paiement du service rendu.

6.5.2. Fin de contrat

Le contrat prend fin automatiquement au décès de son titulaire, qui ne peut le transférer ou le céder. Les héritiers devront prévenir le CCAS dans les 8 jours suivant le décès, afin qu'il soit mis fin à la facturation et procédé à la dépose du matériel.

Le contrat prend également fin automatiquement lorsque le titulaire **quitte définitivement le lieu de vie** où le dispositif de téléassistance était installé. Le CCAS doit en être averti préalablement, au minimum dans les 15 jours précédant la fin d'occupation, afin de pouvoir organiser la dépose dans les meilleures conditions. De même, l'utilisateur s'engage à communiquer au CCAS ses nouvelles coordonnées pour toute communication ultérieure.

6.5.3. Restitution des matériels du dispositif de téléalarme

En cas de résiliation ou de fin de contrat de service suite à un décès, l'utilisateur ou ses ayants droits, s'engage(nt) à **restituer au prestataire du CCAS, l'ensemble des matériels du dispositif de téléalarme mis à sa disposition, à son domicile, en bon état d'aspect et de fonctionnement**. Dans le cas contraire, l'utilisateur supportera les frais de remise en état comme prévu à l'article 6.3.

A cet effet, l'utilisateur s'engage à laisser libre accès à son domicile, au prestataire du CCAS ou à son représentant, qui viendra retirer l'ensemble des matériels à partir du jour suivant la date de fin de contrat.

Dans le cas où l'utilisateur s'oppose au retrait des matériels mis à sa disposition, le CCAS se réserve la possibilité de lui appliquer une pénalité par jour de retard à compter de la date de constatation de refus. Le coût de la pénalité journalière sera égal à 50 % du dernier montant de la facturation mensuelle du service à l'utilisateur.

AIDE
À DOMICILE

SOINS
INFIRMIERS

PORTAGE
DE REPAS

TÉLÉASSISTANCE

**CC
AS**

Besançon

**SOUTIEN
À DOMICILE**



**LIVRET D'ACCUEIL DES USAGERS
2026**

Ville de
Besançon



> LA MISSION DE SERVICE PUBLIC DU CCAS

DES AGENTS DE CONFIANCE

Vous avez choisi de faire appel au service Soutien à domicile du CCAS de Besançon pour vous accompagner dans votre vie quotidienne et nous vous remercions de votre confiance.

Depuis plus de 50 ans, le CCAS de Besançon accompagne les Bisontins les plus fragiles à domicile dans le respect des valeurs du service public. Nous nous appuyons ainsi sur quatre valeurs fondamentales, afin d'assurer à chacun des conditions optimales de confort, de sécurité et de dignité :

L'égalité

Le service est accessible à tous les Bisontins, sans condition de ressources ou de niveau de dépendance.

La neutralité

Il respecte les opinions et les croyances de ses usagers.

La continuité

Il assure la continuité des prestations dispensées.

L'adaptabilité

Il s'adapte en permanence pour optimiser sa qualité de service et la prise en compte des besoins spécifiques de ses bénéficiaires.

SOMMAIRE

Le CCAS.....	2
Centre Communal d'Action Sociale	
Soutien à domicile	3
Aide à domicile	4
Soins Infirmiers à domicile	6
Portage de repas à domicile	8

Annexes

Grille tarifaire 2026

Coordonnées et modalités de saisine des personnes qualifiées

Coordonnées et modalités de saisine du médiateur de la consommation

Les prestations de soutien à domicile	6
Téléassistance	10
Charte des droits et libertés des usagers ..	12
Charte écoute, respect et bienveillance	14
Vos notes personnelles	15





> SOUTIEN À DOMICILE

Pour vous permettre de rester le plus longtemps possible chez vous et d'y vivre selon vos habitudes, 4 services complémentaires vous sont proposés :

- Aide et accompagnement à domicile
- Soins infirmiers à domicile
- Portage de repas
- Téléassistance

LES ENGAGEMENTS DU CCAS DE BESANÇON ET DE SON SERVICE DE SOUTIEN À DOMICILE

> LA CONTINUITÉ DU SERVICE

Le CCAS sait qu'il est important que vous receviez une aide régulière et adaptée à vos besoins. C'est pourquoi, lorsqu'un agent est absent, nous organisons son remplacement afin d'éviter toute interruption de service.

> LA CONFIDENTIALITÉ

Le CCAS emploie des agents publics de la fonction publique territoriale. Dans le cadre de leurs missions à votre domicile, les professionnels respectent les principes de confidentialité, de neutralité et de discrétion professionnelle, le CCAS garantit le respect de votre vie privée.

> LA PARTICIPATION

Le CCAS attache une grande importance à votre avis, à vos demandes et à vos remarques concernant le service de soutien à domicile. À cette fin, il réalise une enquête de satisfaction auprès de ses bénéficiaires tous les ans.

> LE SOUCI DE LA QUALITÉ

Dans un souci d'amélioration continue, le CCAS veille à optimiser et à améliorer la qualité du service rendu grâce à différents outils :

- L'analyse et la diffusion de l'enquête de satisfaction,
- Le suivi des réclamations des usagers,
- Les visites régulières chez les bénéficiaires,
- La formation continue des agents,
- La collaboration active avec les partenaires et les organismes financeurs,
- L'évaluation réalisée selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé.

Autorisation de fonctionnement en qualité de service d'aide et d'accompagnement à domicile n° 20220207-DA22-54756AR
Arrêté n°ARS-BFC-DOSA-2024-2943

Ce livret a été rédigé conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles
Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale





> AIDE À DOMICILE

> NOS MISSIONS

Vous accompagner et vous aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne, selon votre autonomie :

- Vous aider à entretenir votre logement (faire le lit, le ménage, la lessive, le repassage...),
- Vous aider au lever, à vous habiller, à vous coucher, à vous déplacer dans votre domicile...
- Vous aider à faire votre toilette, sauf s'il y a une intervention d'un infirmier chez vous,
- Vous préparer les repas et vous aider à manger,
- Vérifier la bonne prise de vos médicaments,
- Faire vos courses ou vous y accompagner,
- Vous aider dans vos démarches administratives.



Vous aider à maintenir un lien social :

- Vous accompagner lors de vos sorties (rendez-vous, promenades...),
- Vous proposer des animations ou des loisirs,
- Vous tenir compagnie (échanges, discussions...).

> VOS INTERLOCUTEURS

Les responsables de secteur

Nos interventions ont lieu à Besançon, dans différents secteurs géographiques. Chaque secteur est encadré par un responsable de secteur.



Le responsable de secteur est votre interlocuteur principal. Il vient chez vous pour comprendre vos besoins et vos habitudes de vie. Il met en place des interventions adaptées à votre situation. Il peut aussi vous aider dans

vos démarches auprès des mutuelles, caisses de retraite ou autres organismes pour obtenir une prise en charge financière.

Les auxiliaires de vie sociale

Les auxiliaires de vie sociale, aussi appelés aides à domicile, interviennent à votre domicile pour vous accompagner au quotidien.

Ce sont des agents du service public. Ces professionnels suivent des formations tout au long de l'année pour mieux vous accompagner et réaliser leurs missions.



Nous intervenons selon vos besoins chez vous, 7 jours sur 7, de 7 h à 21 h

Le samedi, le dimanche et les jours fériés, l'intervention est réservée à l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne.





Accueil téléphonique

03 81 41 21 26

Du lundi au vendredi de

8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h00

Sauf les mardis matin (secrétariat fermé)

En dehors de ces horaires, vous pouvez

laisser un message sur le répondeur

ou envoyer un courriel à :

soutien.domicile@besancon.fr

> NOS PARTENAIRES

Le service Soutien à domicile travaille avec plusieurs partenaires pour organiser et financer l'aide à domicile. Vous pouvez faire une demande de prise en charge auprès :

- Du Département du Doubs, avec lequel le CCAS a signé un contrat. Ce contrat organise la prise en charge de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
- De la Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (CARSAT) pour les interventions à domicile régulières et après une hospitalisation,
- Des caisses de retraite (MGEN, CNRACL, MSA, SSI ...), qui peuvent aider à financer l'aide à domicile,
- Enfin, sous conditions d'éligibilité, le dispositif « Sortie d'hospitalisation », porté par Kalivi Bourgogne Franche-Comté peut vous aider à organiser le retour à domicile après une hospitalisation. Il peut mettre en place une aide à domicile et du matériel adapté selon vos besoins.

> LES TARIFS

Le tarif de l'aide à domicile est fixé par le Département du Doubs pour les bénéficiaires de l'APA et de la PCH et par le CCAS pour les autres bénéficiaires.

Il est mis à jour chaque année. Vous trouverez l'ensemble des tarifs dans l'annexe jointe à ce document.

Selon votre situation personnelle, vous pouvez bénéficier d'une aide financière pour couvrir le coût des interventions à votre domicile.

Le montant pris en charge dépend de vos ressources et de votre niveau de dépendance. La part restante, s'il y en a une, reste à votre charge.

Pour les personnes ayant des ressources limitées, les responsables de secteur ou des assistants sociaux peuvent vous aider à constituer un dossier de demande d'aide sociale auprès du Département.

Afin de répondre à vos besoins, les prestations peuvent débuter au tarif plein, en attendant la validation de votre demande de financement. Une régularisation sera ensuite effectuée selon la date de prise en charge fixée par l'organisme financeur.

Votre facture est établie chaque fin de mois, en fonction des interventions réalisées (conformément au règlement de fonctionnement). Les heures sont enregistrées de manière précise grâce à un système sécurisé de télégestion. Après réception de la facture, le règlement est à adresser à la Trésorerie. Vous pouvez payer par chèque, virement bancaire, en ligne, en espèces (dans la limite de 300 €), ou en carte bancaire, muni du présent avis, auprès d'un buraliste ou partenaire agréé (liste consultable sur le site www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite) ou par CESU (Chèque Emploi Service Universel pré-financé). Vous pouvez également bénéficier d'avantages fiscaux liés aux services à la personne. Une attestation fiscale vous sera envoyée chaque année pour votre déclaration de revenus.





SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

La prestation « Soins infirmiers à domicile » intervient sur prescription médicale auprès des personnes âgées de plus de 60 ans et celles reconnues adulte handicapé ou présentant une pathologie chronique. Nous assurons et coordonnons des soins d'hygiène ainsi que des soins infirmiers et vous soutenons dans l'accomplissement des gestes essentiels de la vie quotidienne pour :

- Éviter une hospitalisation lorsque votre état peut être pris en charge à domicile,
- Faciliter votre retour à domicile après une hospitalisation,
- Prévenir ou retarder l'aggravation de votre état de santé et éviter, si possible, une entrée en établissement (comme un ehpad),
- Vous accompagner en fin de vie.



> NOS MISSIONS

Vous prodiguer des soins d'hygiène de base :

- Vous aider à faire votre toilette, à prendre une douche ou un bain,
- Changer vos protections,
- Vous aider à vous habiller et vous déshabiller,
- Vous apporter des soins corporels simples : coiffure, rasage, hygiène bucco-dentaire...

Vous conseiller ou vous dispenser des soins préventifs :

- Afin d'éviter l'apparition d'escarres et de retarder l'aggravation de la perte d'autonomie.

Vous apporter un accompagnement relationnel

- Vous écouter, vous conseiller, vous soutenir, vous stimuler.

Vous aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne

- Pour votre lever et votre coucher,
- Pour l'accompagnement dans la prise de votre traitement médical.



Nous intervenons sur prescription médicale, 7 jours sur 7, de 7 h 30 à 19 h 30.

Votre prise en charge est adaptée à vos besoins de soins et de votre situation (ressources, conditions de vie, autonomie évaluée selon la grille AGGIR). Cela permet de définir le nombre d'interventions nécessaires.

Votre accompagnement est mis en place en fonction des places disponibles.

Les soins réalisés par les aides-soignants et les infirmiers libéraux sont entièrement pris en charge par votre assurance maladie.





> VOS INTERLOCUTEURS

L'infirmier coordinateur

La coordination des soins infirmiers à domicile est assurée par un infirmier coordinateur. Il organise les aides à votre domicile et encadre l'équipe d'aides-soignants.

Les aides-soignants

Les interventions à votre domicile sont réalisées par des aides-soignants diplômés pour les soins d'hygiène et de confort ainsi que pour tous les soins relevant de leur compétence, selon le référentiel métier.

Les infirmiers libéraux

Lorsque les soins à dispenser ne relèvent pas de la compétence d'un aide-soignant, ils sont assurés, sur prescription médicale, par l'infirmier libéral de votre choix. Ce dernier doit signer une convention avec nos services.

> NOS ENGAGEMENTS

- Favoriser la participation coordonnée de tous les partenaires ainsi que de vos proches, afin d'optimiser votre maintien à domicile dans le respect de votre dignité,
- Mettre en œuvre, auprès de vous et de votre entourage, des actions de prévention et d'information,
- Apporter des réponses évolutives à vos besoins en fonction de votre état de santé, afin de préserver au maximum votre autonomie.

Accueil téléphonique

03 81 87 80 80

Du lundi au vendredi de

8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h

En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur le répondeur ou nous envoyer un courriel à :

ssiad.ccas@besancon.fr

> NOS PARTENAIRES

Afin d'adapter au mieux ces prestations, les soins infirmiers à domicile travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires médicaux et sociaux (hôpitaux, cliniques, Maison des Séniors, Centres Médico-Sociaux du Département, Réseau Gériatrique Bisontin, médecins, cabinets infirmiers...).

Plusieurs organismes financent les soins infirmiers à domicile ; notamment l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne-Franche-Comté et la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Doubs (CPAM).





> REPAS À DOMICILE

La prestation « Portage de repas à domicile » a pour objectif de vous permettre de bénéficier, chaque jour ou de manière occasionnelle, de repas équilibrés, variés et adaptés à votre régime alimentaire. Les porteurs de repas assurent également une veille de proximité et participent au maintien du lien social. Ils peuvent prévenir vos proches ou les services de secours en cas de nécessité.

> NOS MISSIONS



Vous proposer une alimentation équilibrée, saine et variée.

Nous adapter à vos besoins en vous offrant la possibilité de commander des repas pour le midi et/ou le soir, pour chaque jour ou selon vos envies.

Assurer une livraison adaptée à votre rythme de vie.

Nous assurer de votre satisfaction concernant les repas proposés par :

- Des visites de courtoisie et la relation avec les porteurs de repas,
- Une enquête de satisfaction.



Le service est disponible sous 48 h

pour toute demande effectuée par téléphone avant 11 h

Les repas sont livrés de 7 h et 12 h 45 selon le planning suivant :

Lundi : livraison du repas du lundi

Mardi : livraison du repas du mardi

Mercredi : livraison du repas du mercredi

Jeudi : livraison des repas du jeudi et du samedi

Vendredi : livraison des repas du vendredi et du dimanche.

En cas d'absence ou si vous ne pouvez pas ouvrir au porteur de repas, un accès à votre domicile est indispensable afin d'assurer la livraison. Vous pouvez, si vous le souhaitez, confier vos clés au CCAS pour permettre à l'agent de déposer le repas dans votre réfrigérateur.



> VOS INTERLOCUTEURS



Sur le terrain, nos porteurs de repas livrent sur Besançon, répartie en différents secteurs géographiques.

Au siège du CCAS, nos équipes sont à votre disposition pour :

- Vous répondre et vous conseiller,
- Assurer un contact permanent avec les porteurs,
- Prendre en charge le suivi administratif de votre dossier.
- Réaliser les factures.





Accueil téléphonique

03 81 41 21 27

Du lundi au vendredi de
8 h 30 à 12 h et de 14 h à 16 h 30

**En dehors de ces horaires, vous pouvez
laisser un message sur le répondeur
ou nous envoyer un courriel à :
repasccas@besancon.fr**

> VOS REPAS

Nos repas sont préparés par des professionnels dans des conditions sanitaires optimales et transportés en liaison froide grâce à des véhicules réfrigérés.

Vos plats sont prêts à être réchauffés au four micro-ondes, à la casserole en ajoutant un fond d'eau ou encore au bain-marie.

Les repas comportent :

- Une entrée ou un potage
- Une viande ou un poisson
- Des légumes
- Un fromage
- Un dessert
- Une option avec ou sans pain
- Une option potage en supplément

Vous avez le choix pour chaque jour entre :

- 2 menus classiques
- 2 menus sans sel ajouté (1 entrée / 1 potage)
- 2 menus adaptés aux personnes diabétiques
- 2 menus faciles à manger avec potage dans les 2 repas en entrée

> LES TARIFS

Dans une logique de solidarité, le CCAS de Besançon applique une tarification adaptée à vos ressources. Le prix du repas est calculé en fonction de votre situation financière.

Un avis d'imposition vous sera demandé lors de la mise en place du portage de repas, puis chaque année pour actualiser votre tarif.

En complément de cette tarification sociale, vous pouvez, selon votre situation, bénéficier d'une aide financière (Département, caisses de retraite, etc.).

Votre facture est établie chaque fin de mois, en fonction des repas réellement commandés (conformément au règlement de fonctionnement). Après réception de la facture, le règlement s'effectue auprès de la Trésorerie. Vous pouvez payer par chèque, virement bancaire, en ligne, en espèces (dans la limite de 300 €), ou en carte bancaire, muni du présent avis, auprès d'un buraliste ou partenaire agréé (liste consultable sur le site www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite) ou par CESU (Chèque Emploi Service Universel pré-financé). Vous pouvez également bénéficier d'avantages fiscaux liés aux services à la personne. Une attestation fiscale vous sera envoyée chaque année pour votre déclaration de revenus.

Vous trouverez l'ensemble des tarifs dans l'annexe jointe à ce document.





> TÉLÉASSISTANCE



L'offre de « Téléassistance » a pour objectif d'assurer votre sécurité en permanence grâce à un médaillon d'alerte. En cas de chute, de malaise ou de danger immédiat, il vous suffit d'appuyer dessus pour déclencher une assistance rapide.

> NOS MISSIONS

- Assurer l'installation du matériel à votre domicile dans les meilleurs délais.
- Gérer le suivi de votre dossier.



Le service est opérationnel 24 h/24 et 7 j/7

Le service est disponible sous 5 jours maximum à compter de la réception de votre dossier complet, sauf en cas d'urgence où ce délai peut être réduit à une demi-journée (hors week-end et jour férié).

La téléassistance est assurée par un prestataire externe choisi par nos services. Nous assurons la coordination de l'installation du matériel à votre domicile avec ce prestataire.



> LE FONCTIONNEMENT

Le matériel est composé d'un boîtier transmetteur ainsi que d'un médaillon (bracelet ou pendentif) que vous devez porter sur vous.

En cas de chute ou de danger immédiat, il vous suffit d'appuyer sur le médaillon pour déclencher l'alarme. Un opérateur sera immédiatement averti, 24 h/24 et 7 jours/7. Il tentera d'établir un dialogue direct avec vous par le biais du haut-parleur du boîtier transmetteur.

Si vous ne pouvez pas répondre, l'opérateur alertera aussitôt :

- les proches désignés lors de votre abonnement et/ou les détenteurs de vos clés,
- et/ou les services d'urgence.

> LES OPTIONS DISPONIBLES

L'offre de téléassistance peut être complétée par des options payantes :

- Un dispositif d'assistance mobile pour vous déplacer en toute liberté et sérénité à l'extérieur de votre domicile (touche SOS et système de géolocalisation),
- Un détecteur de chutes,
- Un détecteur de monoxyde de carbone,
- Un détecteur de fumée,
- Un détecteur d'inactivité,
- L'option transmetteur GSM,
- Si vous n'avez pas la possibilité de confier vos clés à un proche, vous devrez souscrire obligatoirement à un gardiennage de clé (prestation facturée en sus).





> VOS INTERLOCUTEURS

L'offre de Téléassistance est proposée sur Besançon uniquement.

Au siège du CCAS, nous assurons le suivi de votre dossier et veillons au bon déroulement du service en lien avec le prestataire de téléassistance. Nous éditons les factures. Nous restons à votre disposition pour toute question et veillons à la continuité de votre accompagnement en toute sérénité.

> LES TARIFS

Dans une logique de solidarité entre les Bisontins, une tarification sociale est proposée par le CCAS de Besançon : le coût qui vous est facturé pour un abonnement mensuel de téléassistance est proportionnel à vos ressources. Un avis d'imposition vous sera demandé lors de la mise en place de la téléassistance, puis chaque année pour actualiser votre tarif.

En complément de cette tarification sociale, vous pouvez, selon votre situation, bénéficier d'une aide financière (Département, caisses de retraite, etc.). Nos services peuvent vous accompagner dans ces démarches.

Le prestataire retenu réalise périodiquement des tests sur le dispositif. Ces tests cycliques sont réalisés par le biais de la ligne téléphonique et peuvent engendrer un surcoût.

De même, s'il est dépositaire de vos clés, chaque intervention d'urgence effectuée par le prestataire suite au déclenchement de l'alarme engendrera un surcoût.

Accueil téléphonique

03 81 41 21 27

Du lundi au vendredi de

8 h 30 à 12 h et de 14 h à 16 h 30

En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur le répondeur

ou nous envoyer un courriel à :

teleassistanceccas@besancon.fr

En tant que nouvel abonné, vous bénéficiez d'avantages, notamment des frais gratuits de mise en service et de location de matériel, un premier mois d'essai gratuit, d'un contrat sans engagement et libre choix d'options.

Votre facture est établie chaque fin de mois. Après réception de la facture, le règlement s'effectue auprès de la Trésorerie. Vous pouvez payer par chèque, virement bancaire, en ligne, en espèces (dans la limite de 300 €) ou en carte bancaire, muni du présent avis, auprès d'un buraliste ou partenaire agréé (liste consultable sur le site www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite), ou par CESU (Chèque Emploi Service Universel pré-financé). Vous pouvez également bénéficier d'avantages fiscaux liés aux services à la personne. Une attestation fiscale vous sera envoyée chaque année pour votre déclaration de revenus.

Vous trouverez l'ensemble des tarifs dans l'annexe jointe à ce document.



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

> Article 1 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 œuvrant 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 œuvre 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. À 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.

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

Rédigée par la Fondation Nationale de Gérontologie (FNG) cette chartre composée de 14 recommandations stipule que respecter et reconnaître dans leur dignité, leur liberté, leurs droits et leurs choix les personnes âgées et handicapées en situation de dépendance.

Choix de vie

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

Cadre de vie

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

Vie sociale et culturelle

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

Présence et rôle des proches

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

Patrimoine et revenus

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

Valorisation de l'activité

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

Liberté d'expression et liberté de conscience

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

Préservation de l'autonomie

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

Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

Qualification des intervenants

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

Respect de la fin de vie

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

La recherche : une priorité et un devoir

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

Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

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

L'information

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

ÉCOUTE, RESPECT ET BIENVEILLANCE

Quelle que soit la prestation dont vous bénéficiez, le CCAS reste à votre écoute afin de vous garantir un service de qualité.

Au quotidien, les professionnels du CCAS sont à vos côtés pour vous accompagner. Ils veillent à vous transmettre les informations relatives à votre dossier et restent à votre écoute pour répondre à vos questions et à vos demandes.

Votre situation évolue ?

Le CCAS vous propose des services complémentaires pour vous permettre de vivre à votre domicile dans les conditions les plus adaptées.

L'ACCUEIL DE JOUR L'ESCAPADE

Dans un cadre privilégié, l'Escapade accueille à la journée les personnes âgées en perte d'autonomie et/ou présentant une maladie Alzheimer ou apparentée. Les activités thérapeutiques et adaptées sont proposées par une équipe pluridisciplinaire dans un objectif de préservation de l'autonomie. Ouverture du lundi au vendredi, temps de déjeuner convivial inclus et transport aller-retour domicile / l'Escapade assuré. Information et tarif au 03 81 88 29 55 ou escapade@besancon.fr

Le plus : accueil d'un proche à l'Escapade = journée simplifiée pour l'aidant

LE RESTAURANT DES RÉSIDENCES AUTONOMIE

Profitez du restaurant des 4 résidences autonomie pour un repas équilibré, servi à table, à la tarification ajustée à vos revenus. Chaque midi du lundi au samedi, ponctuellement ou régulièrement, à votre rythme. Renseignements sur les menus et réservation 4 jours en amont auprès de chaque résidence :

- Battant : le Marulaz, 20 rue de Vignier
03 81 65 29 00
residenceautonomie.marulaz@besancon.fr
- Montrapon : les Cèdres, 2 rue Kepler
03 81 54 31 00
residenceautonomie.cedres@besancon.fr
- Palente : les Lilas, 7 rue des Lilas
03 81 65 45 00
residenceautonomie.lilas@besancon.fr
- Planoise : les Hortensias, 15 avenue de Bourgogne - 03 81 61 48 00
residenceautonomie.hortensias@besancon.fr

Le plus : accès possible aux activités de la résidence (chorale, peinture, sport adapté...)

LA MAISON DES SÉNIORS : L'INFORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT POUR TOUS VOS PROJETS

Accès à vos droits, informations et conseils pour vivre en résidence ou en établissement, permanence sociale, culture ou loisirs adaptés, l'équipe de la Maison des seniors est votre interlocutrice privilégiée.

- 8 rue Pasteur, arrêt tram Révolution ou Chamars, parking Pasteur
03 81 41 22 04,
maison-des-seniors@besancon.fr

Le plus : un accompagnement social individualisé vous est proposé en qualité d'usagers du service Soutien à domicile du CCAS

LE SOUTIEN EN PÉRIODE DE CANICULE ET DE FORTES CHALEURS

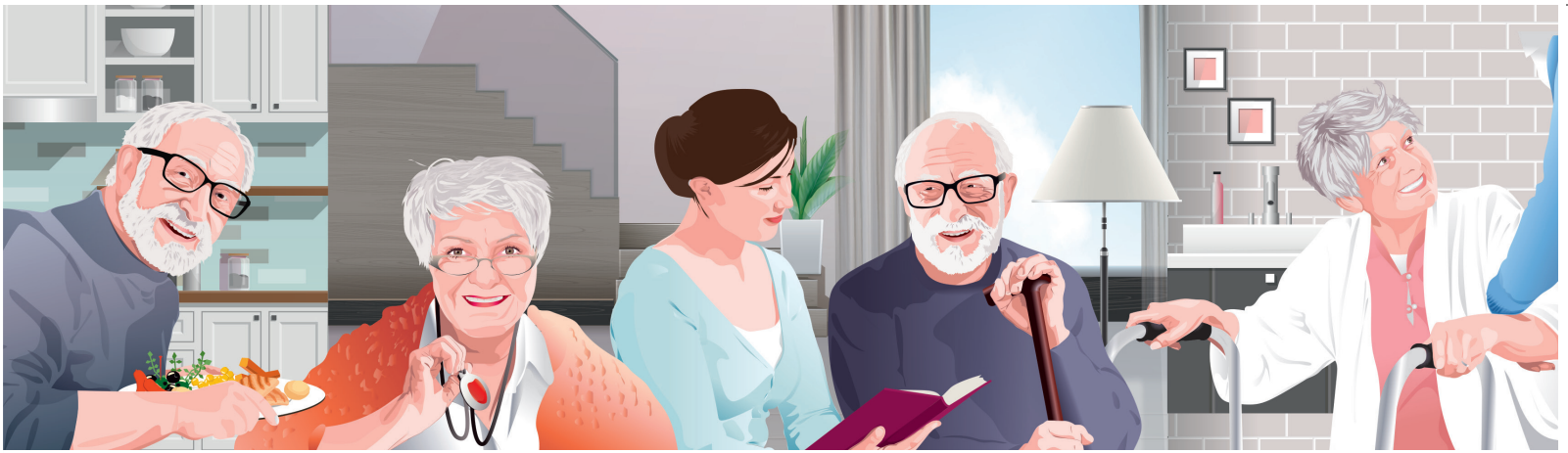
En période de canicule (vigilance orange par Météo France), ne restez pas seul ! Bénéficiez d'un appel quotidien pour un point sur vos conditions de vie et afin de bénéficier de conseils.

Inscription auprès de la Maison des seniors au 03 81 41 22 04
maison-des-seniors@besancon.fr

Le plus : contact avec vos proches identifiés en cas de difficultés

Pensez à vous inscrire auprès de la Maison des seniors ou en scannant le QR Code ci-dessous.





NOTES PERSONNELLES

This image shows a full page of a document template designed for handwritten notes or essays. It features approximately 30 evenly spaced, thin horizontal grey lines across the entire width of the page. The margins are consistent on all sides, providing ample space for writing. There are no titles, headers, or other markings present on the page.



Besançon

CENTRE
COMMUNAL
D'ACTION
SOCIALE

Aide et accompagnement à domicile

03 81 41 21 26

du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

Soins infirmiers à domicile

03 81 87 80 80

du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

Portage de repas à domicile et Téléassistance

03 81 41 21 27

du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 16 h 30

CCAS de Besançon

9 rue Picasso, 25000 BESANÇON - TRAM **T1 T2** Arrêt ALLENDE

03 81 41 21 21

ccas@besancon.fr