



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE L'AGENCE VIE-PROX SURESNES PARIS 8-16-17 -ème

## Objet du document :

Le règlement de fonctionnement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accompagnées et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

<b>Contexte</b>	<b>Date</b>	<b>Auteur</b>
Version de base	03/2026	Vie-Prox
Mise à jour du numéro national de la maltraitance	03/2026	Vie-Prox

# Sommaire

Sommaire .....	2
Préambule.....	2
Article 1 - Organisation du Service Autonomie à Domicile (SAD) .....	3
1.Modalités de prise en charge .....	3
2.Modalités d'intervention .....	3
3. Modalités de résiliation, suspension ou annulation.....	3
Article 2 – Engagement de la personne aidée.....	4
1.Modification des horaires d'intervention .....	4
2.Respect des intervenants.....	4
3.Animaux domestiques.....	4
4.Accès au matériel .....	4
5.Accueil de personnels en formation (stagiaires) .....	4
6.Information préalable sur les dispositifs de télésurveillance .....	5
Article 3 – Engagement de VIE-PROX.....	5
1.Respect de l'expression de la personne aidée .....	5
2.Respect des règles éthiques.....	5
3.Respect des principes institutionnels.....	5
4.Moyens de paiement .....	5
5.Dispositions relatives à la sécurité de la personne aidée .....	6
7.Garantie de la continuité des services et gestion des remplacements.....	6
Article 4 – Prévention de la violence et maltraitance .....	6
Article 5 - Réclamation et règlement des litiges .....	6
Article 6 : Publication et consultation des résultats des évaluations .....	7
Article 7 - Protection des données personnelles.....	7
Article 8 – Signature du règlement de fonctionnement .....	8

## Préambule

Le présent règlement de fonctionnement est élaboré en conformité avec l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles. Il constitue un cadre de référence pour l'organisation des services et la prise en charge des personnes accompagnées.

Ce règlement vise à préciser, d'une part, les droits et les obligations des personnes bénéficiaires du service, et d'autre part, à définir les modalités concrètes de fonctionnement des différents services proposés.

L'objectif majeur du service est de permettre le maintien du bien-être à domicile des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ou des personnes rencontrant des difficultés temporaires. Pour cela, le service s'attache à améliorer les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité de chacun.

Ce règlement sera réexaminé tous les cinq ans, ou plus fréquemment si des événements ou des circonstances particulières rendent nécessaire une modification.

## Article 1 - Organisation du Service Autonomie à Domicile (SAD)

### 1. Modalités de prise en charge

La prise en charge, qu'il s'agisse d'une première prise en charge ou d'une reprise après interruption, requiert plusieurs étapes indispensables. Elle est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif complet, à l'élaboration du Contrat, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

Il est nécessaire que la Personne accompagnée participe activement à cette démarche. À défaut, sa famille, son représentant légal ou la personne de confiance désignée devra s'impliquer afin de garantir un consentement éclairé.

Durant la prise en charge, la Personne accompagnée bénéficiera d'un suivi individualisé, fondé sur les pratiques validées par le projet de service. Cet accompagnement, évolutif et adapté à chaque situation, est mis en œuvre avec la Personne accompagnée, sa famille et, le cas échéant, son médecin traitant ainsi que les autres professionnels concernés.

Les dispositions relatives à la suspension du service sont définies dans le Contrat de la Personne accompagnée.

### 2. Modalités d'intervention

L'aide proposée s'effectue de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi pour l'aide à domicile et pour tout autre service en dehors de l'aide à domicile 7 jours sur 7 de 7h00 à 19h00, week-end et jours fériés.

Le SAD VIE-PROX procède, avec la Personne accompagnée, à une évaluation des besoins, tant au niveau des horaires que des tâches à réaliser. Toute modification de l'heure ou de la date d'intervention nécessite l'accord préalable de la Personne accompagnée.

Une tolérance de 5 minutes d'avance ou de retard de la part de l'intervenant à domicile est demandée.

L'intervenant à domicile accompagne les personnes dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, tout en veillant à préserver leur autonomie et à maintenir leur indépendance. Il encourage ainsi les Personnes accompagnées à effectuer seules ce qu'elles sont encore en mesure de réaliser.

### 3. Modalités de résiliation, suspension ou annulation

Le contrat peut être résilié sans pénalité financière avec un préavis d'un (1) mois, sauf cas exceptionnels (hébergement, déménagement, décès, hospitalisation) pour lesquels la résiliation sera immédiate à réception d'un courrier recommandé. Le Prestataire peut résilier le contrat en cas de non-paiement, après une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours.

À la demande de la Personne accompagnée, le contrat peut être suspendu en cas d'hébergement, déménagement ou hospitalisation, avec effet immédiat à réception d'un courrier recommandé.

La Personne accompagnée et le Prestataire doivent en priorité tenter de reprogrammer la Prestation ou d'y attribuer un autre intervenant que l'intervenant habituel avant d'envisager son annulation pour garantir la continuité du service.

L'annulation d'une prestation par la Personne accompagnée ou le Prestataire doit être notifiée plus de 48 heures avant la date prévue de réalisation de ladite prestation ou doit être justifiée par un motif légitime (tel que l'hospitalisation d'urgence, la dégradation subite et significative de l'état de santé ou le décès). Toute prestation pouvant être reprogrammée par la Personne accompagnée ou le Prestataire à une date ultérieure ne sera pas considérée comme annulée.

Pour les situations qui le nécessitent (vacances, maladie, retard, etc.), le Prestataire peut être amené à affecter à la prestation un nouvel intervenant pour garantir la continuité du service. Le refus de la Personne accompagnée de faire réaliser la prestation par cet autre intervenant sera considéré comme une annulation effectuée à son initiative.

## Article 2 – Engagement de la personne aidée

### 1.Modification des horaires d'intervention

En cas de modification des horaires d'intervention, la Personne accompagnée est tenue d'informer le SAD VIE-PROX au moins deux jours à l'avance. En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur est à disposition des usagers pour transmettre leur demande. Les messages laissés sont traités durant les heures d'ouverture du SAD VIE-PROX. Les coordonnées à utiliser sont les suivantes : 09 51 43 73 41, ou en cas d'urgence, le 06 76 21 96 74.

En cas d'hospitalisation de la Personne accompagnée, la prise en charge est suspendue jusqu'à son retour. Le service est rétabli dans les 48 heures suivant ce retour.

### 2.Respect des intervenants

Par respect pour la vie privée des intervenants à domicile, la Personne accompagnée ne doit pas les contacter directement par leur numéro personnel. Elle s'engage également à les accueillir sans aucune forme de discrimination raciale, ethnique, sociale ou religieuse. Il est impératif de respecter leur intégrité, de ne pas fumer en leur présence et de ne porter aucun jugement de valeur sur leur mode de vie ou leur religion, sous peine de résiliation du contrat.

### 3.Animaux domestiques

Afin d'assurer une organisation optimale du travail et la sécurité des intervenants, il pourra être demandé à la Personne accompagnée d'isoler ses animaux domestiques pendant toute la durée des interventions à domicile, si cela s'avère nécessaire.

### 4.Accès au matériel

La Personne accompagnée doit permettre un accès libre à toutes les commodités de son domicile et mettre à disposition de l'intervenant tout matériel ou produit nécessaire à la réalisation de ses missions. Parmi les équipements requis figurent notamment :

- Balai, balai-brosse, aspirateur
- Produits d'entretien des sols, produit vaisselle
- Serpillières
- Denrées alimentaires
- Seau ou autre système de lavage
- Linge
- Torchons, chiffons, éponges, etc.

### 5.Accueil de personnels en formation (stagiaires)

Après accord de la Personne accompagnée, le SAD VIE-PROX peut accueillir des stagiaires qui accompagnent les intervenants à domicile durant leurs interventions. Il est demandé d'accueillir ces stagiaires avec la même considération afin de favoriser leur apprentissage et la transmission des savoir-faire professionnels.

## 6. Information préalable sur les dispositifs de télésurveillance

Pour garantir la sécurité et le bon déroulement des interventions, toute personne accompagnée disposant d'un système de télésurveillance (caméras, micros, interphones, etc.) dans son domicile ou dans les lieux d'intervention doit impérativement en informer l'agence avant le début de l'accompagnement. Cette démarche permet d'assurer le respect de la vie privée des intervenants et d'adapter, si besoin, les modalités d'intervention.

### Article 3 – Engagement de VIE-PROX

#### 1. Respect de l'expression de la personne aidée

En vertu des articles L311-5, L311-5-1 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie, la capacité à s'exprimer de la Personne accompagnée sera assurée par :

- Sa personne de confiance
- Une enquête de satisfaction annuelle
- L'intermédiaire de son Référent

#### 2. Respect des règles éthiques

Les intervenants à domicile sont soumis à une obligation de confidentialité. Ils ne communiquent aucune indication à des tiers portant sur les missions et tâches exécutées auprès de la Personne accompagnée.

Ils ne divulguent en aucune façon les indications qu'ils peuvent recueillir du fait de leur fonction et gardent une discrétion absolue quant à ce qu'ils voient ou entendent au domicile de la Personne accompagnée.

Chaque intervenant à domicile s'engage à respecter la Charte éthique remise à la Personne accompagnée dont une copie est incluse dans le livret d'accueil.

Le SAD VIE-PROX s'engage à respecter la confidentialité des informations transmises par la Personne accompagnée.

#### 3. Respect des principes institutionnels

Les intervenants à domicile respectent strictement, en toute circonstance, les devoirs et usages de la profession d'aide à domicile, en particulier dans les rapports avec la Personne accompagnée. Ils s'interdisent de percevoir sous quelque forme que ce soit, toutes gratifications, commissions, dons, legs, prêts ou procurations directement ou indirectement de la part de la Personne accompagnée.

Les intervenants à domicile respectent l'interdiction de fumer, de boire des boissons alcoolisées au domicile de la Personne accompagnée, de travailler sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool et de recevoir des membres de leur famille ou des amis pendant les interventions.

Les intervenants à domicile ne peuvent utiliser le téléphone, ou le service Internet de la Personne accompagnée, sauf en cas d'urgence ou à sa demande.

Les intervenants à domicile peuvent agir en complémentarité et en collaboration avec son entourage et d'autres professionnels. Dans l'intérêt de la Personne accompagnée, le SAD VIE-PROX pourra être amené à les contacter.

Les intervenants à domicile sont munis d'une carte professionnelle qu'ils présenteront en début d'intervention pour confirmer leur identité.

#### 4. Moyens de paiement

Les intervenants à domicile, même sur demande de la Personne accompagnée, ont interdiction d'utiliser sa carte bleue ou de détenir le code de celle-ci.

Afin de pouvoir réaliser la prestation de courses, l'intervenant à domicile utilisera un moyen de paiement propre au SAD.

## 5. Dispositions relatives à la sécurité de la personne aidée

Le SAD VIE-PROX est l'employeur de l'intervenant à domicile qui s'engage à informer la structure de toute situation d'urgence ou de situations exceptionnelles.

En l'absence de réponse lorsque l'intervenant à domicile se présente, il lui est demandé de :

- 1- Prévenir son Référent ;
- 2- En cas de désignation d'une personne de confiance le Référent prendra contact avec lui ;
- 3- En cas de non-désignation d'une personne de confiance ou en l'absence de réponse de celle-ci ou avec son accord, le SAD VIE-PROX demandera une intervention des pompiers afin de vérifier que la Personne accompagnée n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise

## 6. Dispositions relatives à la sûreté des biens

Tout bien endommagé dans l'exercice des fonctions de l'intervenant à domicile doit faire l'objet d'un rapport de sinistre dans les 24 heures de sa survenance au Référent.

Le SAD VIE-PROX déclare avoir contracté auprès de ACM IARD SA une assurance couvrant sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

## 7. Garantie de la continuité des services et gestion des remplacements

Le SAD VIE-PROX signalera à la Personne accompagnée dans les plus brefs délais tout retard ou absence de l'intervenant à domicile. Selon les disponibilités de chacun, et avec son assentiment préalable, la prestation prévue pourra être effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date. Le SAD VIE-PROX s'engage à remplacer le(s) intervenant(s) à domicile habituel(s) en cas d'absence de ce(s) dernier(s) pour congés ou maladie.

### Article 4 – Prévention de la violence et maltraitance

Les faits de violence sur autrui (usagers et professionnels) sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires à l'encontre de la personne qui s'en rend coupable.

Les intervenants à domicile signalant des faits de violence dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légale.

Chaque intervenant à domicile, quel que soit la prestation ou le service effectué, est susceptible d'être confronté à un cas ou plusieurs de maltraitance de la Personne accompagnée.

Même si la réalité du risque, péril ou négligence perçu ou la plainte reçue n'est pas toujours facile à établir, il se doit systématiquement d'alerter son référent dans les plus brefs délais et de l'en informer clairement.

Une fiche consignait ces informations devra être remplie à son retour au SAD VIE-PROX.

Le Référent contactera, dès réception du signalement, le réseau NATIONAL en composant le numéro national d'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance le 3133 et se rapprochera, en parallèle, du tuteur ou curateur si existant, du médecin traitant, du président du conseil départemental ou du responsable désigné par lui, et de la personne accompagnée ou de son proche.

### Article 5 - Réclamation et règlement des litiges

En cas de réclamation, la Personne accompagnée doit contacter son Référent, ou peut écrire directement au à l'agence VIE-PROX : – La Direction au 102 BIS BLD MAL DE LATTRE DE TASSIGNY 92150 SURESNES

Si dans un délai de 21 jours à compter de l'envoi de sa réclamation écrite, la Personne accompagnée n'a pas de réponses ou la réponse à sa demande ne la satisfait pas, elle pourra alors saisir les Défenseurs des droits de la République dont les coordonnées sont les suivantes : Défenseurs des droits – 3, place de Fontenoy – 75007 Paris, Tél.: 09.69.39.00.00 ou en remplissant le formulaire directement sur leur site Internet <https://www.defenseurdesdroits.fr>.

La Personne accompagnée dispose également du droit de recourir à une personne qualifiée pour assurer une médiation et l'accompagner dans la défense de ses droits. Cette personne est librement choisie sur une liste départementale établie par le préfet, le Président du Conseil Départemental et le Directeur général de l'ARS. La personne qualifiée intervient en rendant compte de ses actions aux autorités compétentes ainsi qu'au demandeur.

En cas d'échec d'une résolution amiable du différend, le litige sera porté devant les Tribunaux français.

#### Article 6 : Publication et consultation des résultats des évaluations

Conformément au décret n° 2024-1138 du 4 décembre 2024 et à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles, les résultats des évaluations de la qualité des prestations délivrées par l'établissement sont publiés par la Haute Autorité de santé (HAS) sur son site internet, dans un délai de 90 jours suivant leur transmission. Cette publication comprend une échelle de qualité indiquant le niveau atteint par le SAD, une extraction du rapport d'évaluation réalisée par la HAS, ainsi qu'une fiche d'identité de l'établissement. Les résultats sont également transmis par le SAD au Conseil départemental.

Au plus tard quatre mois après la transmission du rapport à la HAS, une fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation, élaborée par la HAS, est affichée de manière lisible et accessible dans les locaux du SAD.

L'intégralité des rapports d'évaluation est mise à disposition des personnes accompagnées, de leur représentant légal ou de toute personne concernée, sur simple demande adressée au directeur du SAD. Les modalités de consultation sont les suivantes : la demande peut être formulée par écrit ou oralement auprès de la direction, qui s'engage à organiser la consultation du rapport dans un délai raisonnable et dans des conditions garantissant la confidentialité des données personnelles éventuellement contenues dans le rapport.

#### Article 7 - Protection des données personnelles

Conformément au Règlement n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques, à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte de vos données à caractère personnel est nécessaire pour la constitution et la gestion de votre dossier de services à la personne par votre agence VIE-PROX.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de vos données personnelles. Lorsqu'un consentement est nécessaire au traitement, vous disposez du droit de le retirer. Sous certaines conditions réglementaires, vous disposez du droit de demander la limitation du traitement ou de vous y opposer. Vous pouvez également demander la portabilité des données que vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au dossier ou lorsque votre consentement était requis.

Vous pouvez exercer ces différents droits en contactant directement votre SAD VIE-PROX ou à l'adresse électronique suivante : [viex@wanadoo.fr](mailto:viex@wanadoo.fr)

Les réclamations touchant à la collecte ou au traitement de vos données à caractère personnel pourront être adressées directement à votre SAD VIE-PROX.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

## Article 8 – Signature du règlement de fonctionnement

Le présent document est établi en deux exemplaires. L'un des exemplaires est remis à la Personne accompagnée afin de garantir la bonne information et la traçabilité de la signature du règlement de fonctionnement.

### **Pour la Personne accompagnée et/ou son représentant légal**

NOM Prénom de la **Personne accompagnée** :

NOM Prénom du **représentant légal / Organisme** :

Agissant pour le compte de la personne désignée ci-dessus

Cocher la mesure de protection des majeurs existante :

- Sauvegarde de justice
- Curatelle simple
- Curatelle renforcée
- Tutelle

Signature précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

### **Pour VIE-PROX**

Nom Prénom du **Gérant** :

Signature et mention manuscrite « lu et approuvé »

### **Pour la personne de confiance**

NOM Prénom de la **personne de confiance** précédée de la mention manuscrite suivante « agissant en qualité de personne de confiance » :