



# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## DISPOSITIONS GENERALES

### Objet :

Le présent règlement de fonctionnement indique les principales modalités concrètes d'exercice des droits énoncés par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment par le Code de l'action sociale et des familles et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, garantis aux personnes ayant souscrit avec Maison Services Et Compagnie un contrat d'accompagnement à domicile.

### Elaboration et révision du présent règlement :

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la Direction, après consultation des usagers et salariés de Maison Services Et Compagnie et évaluation par ces derniers des pratiques du service. Le présent règlement est valable jusqu'au 31 Décembre 2024. Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le présent règlement fera l'objet d'une révision au maximum tous les cinq ans.

### Communication et diffusion :

Le présent règlement de fonctionnement est remis à toute personne qui en fait la demande et est inséré dans le livret d'accueil, remis sur simple demande et au plus tard lors de la signature du contrat d'accompagnement. Il est par ailleurs remis personnellement à toutes les personnes amenées à exercer une activité au sein de l'agence Maison Services Et Compagnie. Enfin, le présent règlement de fonctionnement fait l'objet d'un affichage en agence.

## ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE

### Droits garantis :

Maison Services Et Compagnie garantit à tous ses clients les droits individuels énoncés par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur :

- droit à une prise en charge et un accompagnement adapté et de qualité ;
- droit au libre choix des prestations ;

- droit de consentir à la prise en charge et d’y renoncer ;
- droit à la participation directe ou avec l’aide de tiers à la conception et la mise en œuvre de leur projet d’accueil et d’accompagnement ;
- droit à la confidentialité des informations les concernant ;
- droit à la protection : santé, sécurité et sûreté des personnes et des biens ;
- droit à l’autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens ;
- droit au respect de la dignité, de l’intégrité, de la vie privée et à l’intimité ;
- droit au respect des liens familiaux ;
- droit à une information sur les droits fondamentaux ;
- droit à l’exercice des droits civiques ;
- droit à la pratique religieuse

Pour permettre l’exercice de ces droits, Maison Services Et Compagnie a mis en place les moyens suivants :

- engagements écrits quant à la garantie du respect des droits évoqués ci-dessus dans les documents d’informations précontractuels et les documents contractuels ;
- remise d’un livret d’accueil comportant, notamment, un exemplaire de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- affichage en agence de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et du présent règlement de fonctionnement ;
- élaboration, en concertation avec l’usager et, le cas échéant, son ou ses proches aidants, d’un document individuel de prise en charge ;
- élaboration d’un devis et d’un contrat de prestations individuels ;
- mise à disposition de la liste départementale des personnes qualifiées susceptibles d’aider l’usager à faire valoir ses droits ;
- possibilité de recours au service satisfaction en cas de litige et, si nécessaire, à un organisme de médiation de la consommation ;
- intervention de personnels qualifiés ;
- organisation de formations à destination des intervenants sur les droits des usagers ;
- interdiction pour tous les salariés de se voir verser des pourboires ou dons de quelque nature que ce soit, offrir des présents (bijoux, etc.), des pouvoirs sur des avoirs, biens ou droits des usagers ;
- élaboration, diffusion et traitement d’enquêtes de satisfaction, a minima, annuelles portant sur la qualité des prestations, des relations avec le personnel de Maison Services et Compagnie, ... ;
- réalisation de contrôles, d’audits et d’évaluations

Modalité de ce droit par le client :

Pour l’exercice de ses droits, le client peut s’adresser :

- au service relation clients de Maison Services Et Compagnie, accessible 6j/7 sur des plages horaires étendues ;
- à la personne qualifiée de son choix, le cas échéant ;
- à l’organisme de médiation auquel Maison Services et Compagnie adhère ;
- aux juridictions judiciaires compétentes.

L'ensemble de ces informations sont indiquées et précisées dans le livret d'accueil et ses annexes.

## **FONCTIONNEMENT MAISON SERVICES ET COMPAGNIE**

### Horaire

L'agence est ouverte du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h à 18h, sous réserve de rendez-vous extérieur. En cas d'absence, merci de contacter le 07 85 49 13 85.

Pour toutes demandes vous pouvez nous joindre de 8h à 20h du lundi au samedi, en dehors de ces horaires il est possible de laisser un message sur notre messagerie. Votre demande sera traitée dans les plus bref délais.

### Mesures à prendre en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

Maison Services Et Compagnie a recensé une liste de situations considérées comme urgente ou exceptionnelle et devant donner lieu à une réponse circonstanciée.

Sont ainsi considérés comme des situations d'urgence ou exceptionnelles et font l'objet d'un traitement adapté les évènements suivants : les urgences médicales, les actes de violences et de maltraitance, les urgences à caractère domestique (incendie, inondation, fuite de gaz, etc...)

En fonction de chaque situation, les intervenants pourront être amenés à contacter : le SAMU (15), le Services Départemental d'incendie et de secours (18) ou encore les services de Police ou de Gendarmerie (17).

Sans préjudice des mesures décrites précédemment. Maison Services Et Compagnie a mis en œuvre des procédures destinées à assurer la sécurité des personnes et des biens conformément à la réglementation en vigueur dans les domaines ci-après : sécurité des usagers, procédures de remontée et de signalement d'informations préoccupantes, déclaration d'évènements indésirables, obligations de traçabilité, gestion des risques professionnels...

## **OBLIGATION DU CLIENT**

Respect des termes du contrat : Le client s'engage à respecter les différentes obligations contractuelles mentionnées dans les conditions générales et particulières de son contrat mais également les obligations posées par le présent règlement de fonctionnement.

Comportement : En toutes circonstances, le client se doit de :

- Respecter l'intimité d'autrui, ses droits fondamentaux, ses biens, son intégrité et sa dignité ;
- S'abstenir de toutes formes de discriminations ;
- Se conformer aux règles usuelles de respect et de politesse ;
- D'adopter une tenue correcte lors des interventions ;
- N'adopter aucun comportement violent, quel que soit sa forme (verbal, psychologique, physique ou sexuel).

Il est rappelé que Maison Services Et Compagnie respectera réciproquement les mêmes engagements vis-à-vis du client.

## Hygiène et sécurité

Afin de permettre la réalisation des prestations de qualité, le client s'engage à respecter des règles d'hygiène et de sécurité usuelles et élémentaires.

## Sanctions

Le non-respect de l'une quelconque de ces dispositions pourra donner lieu, après information préalable et respect d'un délai de préavis fixé dans les conditions particulière du contrat, à la suspension des prestations puis le cas échéant à la résiliation du contrat.

## **CONTINUITÉ D'INTERVENTION ET REPRISSE DE PRESTATIONS**

### Continuité de service

En cas d'indisponibilité d'un intervenant, Maison Services Et Compagnie s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité de service.

Maison Services Et Compagnie s'engage à respecter autant que possible les plages d'intervention indiquées dans le contrat, mais ne pourra cependant être tenue responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement à tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transport...).

En cas de report d'intervention du fait de Maison Services Et Compagnie, le client est contacté pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention. Maison Services Et Compagnie en informe préalablement le client.

### Modalité de reprise des prestations après interruption

Dans le cas où les prestations ont été interrompues, leur reprise se déroulera dans les conditions définies ci-après.

- Interruption du fait du client pour cas de force majeure

Une modification de la situation du client peut entraîner une suspension des prestations, auquel cas les prestations reprendront dès que la situation du client le permettra. Il appartient au client ou à son représentant de justifier par tout moyen, sans condition de délais, de des changements de situation. Les prestations habituelles qui n'auront pas pu être délivrées ne seront alors pas facturées.

- Interruption du fait du client pour des raisons personnelles

Le client peut à tout moment et sans préavis interrompre (voir résilier définitivement) les prestations à son domicile, et ce, sans avoir à se justifier et sans pénalités financières. En cas de suspension des prestations, la reprise des prestations se fera après accord entre le client et Maison Services Et Compagnie.

- Si les prestations ont été interrompues en respectant un délai de préavis de 8 jours  
La reprise des prestations s'effectuera à la date convenue. Les prestations habituelles qui n'auront pas pu être délivrées ne feront pas l'objet d'une facturation.

- Si les interventions ont été interrompu sans préavis

La reprise des prestations ne pourra intervenir que lorsque l'agence sera en mesure de prendre en charge à nouveau les prestations de services. Il est rappelé que les périodes de congés du client ne sont pas considérées comme des interruptions.

• Interruption du fait de Maison Services Et Compagnie pour cas de force majeure

En cas de force majeure, la reprise des prestations s'effectuera dans les meilleurs délais dès que la situation sera régularisée. Les prestations non effectuées ne seront pas facturées.

• Interruption du fait de Maison Services Et Compagnie pour d'autres motifs

Maison Services Et Compagnie se réserve le droit de suspendre ou de mettre un terme à la relation contractuelle qui le lie à un client en cas de non-respect par de dernier de ses fonctionnements. En pareille hypothèse, la résiliation du contrat est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception au client, et prend effet à l'issue du délai de préavis indiqué dans les conditions d'abonnement.

## **PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE ET PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE**

Qu'est-ce que la bientraitance ?

La bientraitance est avant tout une démarche active visant à assurer le meilleur accompagnement de la personne prise en charge. Cela passe notamment par un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants.

Dans ce cadre, Maison Services Et Compagnie s'engage dans cette démarche de bientraitance en formant et accompagnant quotidiennement ses intervenants.

Qu'est-ce que la maltraitance ?

En 1992, le Conseil de l'Europe a défini la maltraitance comme étant « tout acte ou omission, commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ». La maltraitance peut notamment être liée à une situation d'épuisement, à de la négligence ou à un manque d'information.

• La maltraitance implique

- Un rapport de dépendance entre la victime et l'auteur ;
- Un abus de ce rapport de dépendance du fait de la vulnérabilité de la victime ;
- Une répétition des actes, y compris considérés comme futiles ce qu'on nomme comme étant de la maltraitance ordinaire.

• Elle revêt plusieurs formes

- Maltraitance physique : violences corporelles, y compris sexuelles, non-satisfaction des besoins physiologique commise délibérément, etc. ;
- Maltraitance psychologique : acte verbal ou non portant atteinte à l'identité, la dignité ou l'estime d'une personne en créant un sentiment négatif d'insécurité, de honte, de tristesse, de chagrin, etc. :

- Maltraitance par négligence active ou passive : non-satisfaction des besoins commise délibérément ou non pour nuire ou par inattention, ignorance, etc. ;
- Maltraitance médicale et/ou médicamenteuse : privation de soins, non-prise en compte de la douleur, privation ou augmentation des médicaments, etc. ;
- Maltraitance matérielle et/ou financière : vols, détournement, extorsions, escroqueries, abus de confiance, chantage, etc. commis en vue de profiter de la fragilité ou de la vulnérabilité d'une personne afin de s'accaparer ses biens et son argent ;
- Maltraitance par privation ou violation des droits civiques : limitation de liberté de la personne, par exemple d'aller et venir, de la priver de ses droits civiques, de pratiquer une religion, etc.

### Sanctions encourues

Les faits de violence ou de maltraitance sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives, civiles et pénales à l'encontre de leurs auteurs.

### Dénonciation de violences ou de maltraitance

Les membres du personnel Maison Services Et Compagnie contribuent en toute circonstance à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence ou de maltraitance.

Toute situation de maltraitance doit faire l'objet d'un signalement auprès des autorités compétences (119, 3977, 3919, réseau ALMA, force de l'ordre, services de secours, institutions publiques – Procureur de la République, Président du Conseil Départemental, etc.). Il est noté que les personnes qui dénoncent des faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leurs fonction bénéficient de mesures de protection légale.