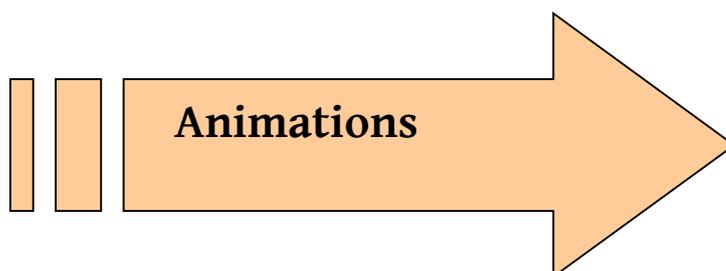


**LIVRET D'ACCUEIL**  
**du Centre Communal d'Action Sociale**  
**Le Pertre**



## Cadre juridique

Le service d'aide à domicile du Pertre est un service social au sens de la loi du 02 janvier 2001, créée en 1986 et gérée par le Centre Communal d'Action Sociale du Pertre.

Le service relève donc de la loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le personnel du service d'aide à domicile est rémunéré par le CCAS et relève de la fonction publique territoriale.

Le CCAS a reçu un agrément de la DIRECTE (3 bis Belle Fontaine TSA 71723 35517 Cesson-Sévigné Cedex) à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

## Présentation du CCAS

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) est un établissement public administré par un conseil d'administration composé de membres élus, membres bénévoles. Ce conseil d'administration est présidé par le Maire.

A ce titre, c'est une personnalité morale de droit public, distincte de celle de la commune à laquelle il est juridiquement rattaché.

## Rôle du CCAS

Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il assure différentes missions directement orientées vers la population : **aide et accompagnement aux personnes âgées**. Il a un rôle de conseil et d'orientation.

Le CCAS reçoit les demandes d'aide sociale, constitue et transmet les dossiers à l'Agence Départementale du Pays de Vitré service de la Vie Sociale.

## Organisation du CCAS

Le service propose deux services : **le service prestataire et le service mandataire**.

### SERVICE MANDATAIRE

Vous avez besoin d'aide pour les tâches domestiques et vous ne pouvez bénéficier d'aide financière, le CCAS vous met à disposition une aide ménagère et effectue les démarches administratives.

**Vous recevez tous les mois une facture correspondant au nombre d'heures effectuées (salaire et cotisations) + 1 € par heure (frais de gestion).**

### SERVICE PRESTATAIRE

Les actes essentiels de la vie (ménage, courses, préparation de repas, entretien du linge, aide à la toilette) sont assurés par une équipe de 7 salariées attentives et

expérimentées.

Ces prestations peuvent être financées par l'APA (Allocation Personnalisée Autonomie) dans le cadre d'un « plan d'aide ». Son montant est fixé en fonction du degré d'autonomie et des ressources de la personne.

Si l'APA ne peut être obtenue, d'autres financements sont possibles par les caisses de retraite.

Prix de l'heure : 22 € - 24 € pour les dimanches et jours fériés.

Les avantages :

Le CCAS propose des formations aux agents afin de les qualifier ;

Le travail est encadré par la responsable de service qui aménage la prestation en fonction de l'évolution de vos besoins, et transmet les consignes à l'intervenante.

Pour que le CCAS puisse établir la facture et le bulletin de salaire des agents, l'aide à domicile vous présente une fiche de travail qui mentionne le temps passé chez vous. Chaque mois, l'intervenante vous demandera de vérifier et signer cette fiche.

### ***Un interlocuteur privilégié***

La responsable de service du CCAS encadre l'équipe d'intervenantes à domicile.

Elle accompagne les usagers dans leurs démarches :

- Analyser la demande, évaluer les besoins et élaborer avec le demandeur un projet d'intervention adapté à son projet de vie.
- Aider à la constitution des dossiers nécessaires pour accéder aux aides financières, assure la liaison avec le centre départementale d'action sociale.
- Organiser concrètement l'intervention (choix de l'intervenante, des horaires d'interventions, gestion des remplacements)

### ***Les interventions à domicile sont réalisées par des aides à domicile***

Lorsque vous hésitez à demander la réalisation de telle ou telle tâche, n'hésitez pas à questionner la responsable de service.

A titre d'exemple, voici quelques tâches que vous ne pouvez pas demander à une aide à domicile :

- Laver la grosse lessive à la main
- Lessiver les murs et plafonds
- Déplacer du mobilier lourd, débarrasser caves et greniers
- Faire le ménage de pièces occupées par des locataires ou des membres de la famille, en dehors du conjoint
- Lui demander d'avancer de l'argent pour les courses
- Poursuivre son intervention au-delà du temps prévu

Une fiche sur les fonctions de l'aide à domicile est jointe en annexe de ce livret.

## Informations pratiques

### Comment est assurée la continuité du service ?

#### Les absences

Votre bien-être dépend de la personne qui vous apporte une assistance. Le CCAS prend toutes les dispositions utiles pour assurer la continuité du service à ses usagers afin que ceux-ci ne se trouvent pas confrontés à des difficultés liées à des absences imprévues.

#### Différents cas de figure peuvent se présenter :

- **Les congés annuels** : lors des périodes de vacances, le CCAS informe les usagers de l'absence temporaire de leur intervenant et propose un remplacement. C'est la resp. de service qui organise le remplacement, si celui-ci est souhaité, et prévient les intéressés.
- **Maladie** : En cas de maladie de l'aide à domicile, son remplacement est assuré dans les meilleurs délais par le resp. de service.

D'une manière générale, les usagers souhaiteraient pouvoir retrouver les mêmes remplaçantes lors de l'absence de leur aide habituelle. Ce souhait ne peut pas toujours être satisfait. La gestion des remplacements reste en fonction de la disponibilité des personnes dans les périodes données.

La responsable de service s'attache à limiter le nombre d'intervenantes ainsi que de respecter les horaires habituels d'intervention dans la mesure du possible.

#### Le cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en service dès le démarrage de l'intervention. Il est accessible à la personne aidée et à l'ensemble des intervenants au domicile. Il permet un lien entre les professionnels (aide à domicile, infirmier, kiné...) et la famille.

#### La facturation des prestations et modalités de prise en charge

Il sera conclu avec vous un contrat de prise en charge. Ce contrat de prestation de service dans le cadre du service prestataire est conclu pour une durée indéterminée ou définie par l'utilisateur ou son représentant légal. Le contrat stipule les objectifs, la nature, le descriptif de la prestation, les conditions de participation financière ou de facturation, y compris en cas d'absence ainsi que les modalités de paiement.

#### Des financements existent pour aider certains usagers à financer le service.

- **Les caisses de retraite** participent financièrement à la mise en place de prestations d'aide ménagère pour leur ressortissant. Pour en bénéficier, les personnes doivent être retraitées, peu dépendantes (le niveau de la dépendance est évalué par un service spécialisé) et satisfaire à des conditions de revenus.

- **L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)** est versée aux personnes âgées dépendantes. C'est le Conseil Départemental qui évalue la perte d'autonomie et élabore un plan d'aide personnalisé. L'APA est égale au montant du plan d'aide diminué d'une participation du bénéficiaire qui varie selon ses revenus. Le plan d'aide est révisé lorsque la situation de la personne évolue.

## Informations pratiques

### Les formalités administratives

La responsable de service du CCAS vous explique les différents dispositifs existants et vous aide à établir les dossiers utiles pour accéder à ces financements auxquels vous avez droit.

### Information et traitement des données nominatives

Les usagers du service ont le droit d'être informés sur la prise en charge, leurs droits, sur notre organisation et notre fonctionnement. Pour cela, nous mettons à votre disposition des supports d'information.

Chaque usager dispose d'un droit d'accès direct à son dossier.

Toutes les informations vous concernant sont protégées par le secret professionnel.

Les personnels du CCAS n'ont pas le droit de divulguer les informations nominatives dont ils ont connaissance.

## LE CCAS attentif à l'avis des usagers

### Un dispositif d'évaluation de la qualité des prestations.

Afin d'évaluer la qualité de ses prestations, le CCAS a mis en place un dispositif en deux volets : des enquêtes de satisfaction, l'enregistrement et traitement des réclamations.

Prévu par les textes réglementaires comme un des droits des usagers des services sociaux et médico sociaux, les personnes prises en charge par le service peuvent donner leur avis sur les modalités de celle-ci.

## Horaires d'ouverture

**Le bureau du CCAS vous reçoit en Mairie du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 16h30 à 18h30. Rendez-vous possible en après-midi à partir de 13h30 du lundi au jeudi.**

**☎ : 02 99 96 90 21**

**Fax : 02 99 96 98 92**

**@ : [mairie@lepertre.fr](mailto:mairie@lepertre.fr)**

**Site internet : [www.lepertre.fr](http://www.lepertre.fr)**