



# CLERMONT DOM'

Guichet unique  
du lundi au vendredi

Pour toute demande de mise en place d'un nouveau service



**04 73 98 07 80**

Accueil physique : 19 rue Georges Clemenceau de 8h à 12h15 et de 13h à 16h15

Pour une information concernant le suivi de votre prestation :

✓ **Aide à domicile prestataire et mandataire CLERMONT DOM'**

✓ **SSIAD et ESA**



04 73 98 07 83 de 8h45 à 12h15 et de 13h à 16h30

Accueil physique : 15 rue Georges Clemenceau de 8h45 à 12h15 et de 13h à 16h30

✓ **Portage de repas à domicile**



04 73 36 10 00 de 7h30 à 16h30 et de 7h30 à 15h le samedi et jours fériés

Accueil physique : Résidence Alexandre Varenne 100 rue Fontgiève de 7h30 à 16h30

## Lieu Information Senior

**Information et inscription aux activités de loisirs, bénévolat, animation à domicile**

☎ 04 73 98 07 81 / Accueil physique au 22 rue Georges Clémenceau :

Du lundi au vendredi, de 9H à 17H

[www.clermontdom.fr](http://www.clermontdom.fr)

Les services d'aide à domicile sont adhérents à l'UNA



Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

La solidarité, notre engagement

## LES SERVICES PROPOSÉS

Les services s'adressent à tous les Clermontois, personnes actives, retraitées ou en situation de handicap qui veulent se libérer des tâches ménagères et/ou qui ont besoin d'une aide permanente ou temporaire pour les actes de la vie quotidienne.

### L'aide à domicile prestataire

Ce service intervient :

- ◆ Pour réaliser des actes domestiques (entretien courant du lieu d'habitation, entretien du linge, préparation des repas, petites courses)
- ◆ Pour aider la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever et au coucher, soins d'hygiène, habillage, transferts, aide à la prise des repas)
- ◆ Et dans la poursuite d'activités sociales (déplacements à l'extérieur, démarches administratives et vie relationnelle)

Les aides à domicile sont qualifiés et tenus à la discrétion. Ils interviennent conformément aux fiches de missions qui leurs sont remises et qui détaillent les tâches à effectuer au domicile de la personne au regard du plan d'intervention.

Les aides à domicile sont salariés par le CCAS qui assume donc les responsabilités de l'employeur (organisation et contrôle du travail, formation...).

### L'aide à domicile mandataire

Le service mandataire conseille et accompagne les personnes dans leurs responsabilités et fonctions d'employeur.

En effet, à la différence du service prestataire, l'aide à domicile est salarié par la personne chez qui il intervient.

Le particulier assume donc les responsabilités d'employeur : il définit les conditions de travail (jours et horaires), organise le travail de l'aide à domicile et paie le salaire et les cotisations sociales. Le service mandataire accomplit, pour le compte de la personne, les démarches administratives relatives à son statut d'employeur, notamment :

Le CCAS assure le remplacement de l'aide à domicile en cas d'absence (priorité étant donnée aux personnes les plus dépendantes). Une **intervention le week-end et les jours fériés** est prévue, pour les personnes qui ont besoin d'une aide pour accomplir les actes essentiels de la vie.

La ville de Clermont-Ferrand est découpée en « secteurs géographiques d'intervention ». Les responsables de ces secteurs organisent l'intervention à domicile : élaboration des plannings des aides à domicile, suivi de la prestation par un échange régulier avec les intervenants de leur secteur. Une visite de suivi à domicile est organisée régulièrement.

En partenariat avec les caisses de retraite AGIRC-ARRCO, le service participe aux dispositifs « Sortir Plus » et « Aide à domicile momentanée » (accompagnement en voiture, heure d'aide à la personne et d'entretien du domicile).

- il sélectionne et propose du personnel lors de la mise en place du service et en cas d'absence de l'aide à domicile
- il effectue les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi d'un salarié (ex : déclarations à l'URSSAF)
- il établit le contrat de travail ainsi que les bulletins de salaire en application de la convention collective du salarié du particulier employeur.

## LES SERVICES PROPOSÉS (suite)

Les agents administratifs du service sont les interlocuteurs privilégiés des usagers et des familles pour garantir le bon déroulement de l'emploi à domicile. Une visite à domicile est effectuée lors de la mise en place du service et une visite de suivi est organisée régulièrement.

### Le service nocturne

Ce service permet un accompagnement des personnes les plus dépendantes pour l'aide à la prise de repas du soir et au coucher ; il permet d'assurer un « passage » pour rassurer la personne âgée et sa famille.

### Les soins à domicile (SSIAD)

Ce service assure, sur prescription médicale, des soins de base (soins d'hygiène et de confort) et relationnels (contacts, soutien psychologique), ainsi que des soins techniques. Son intervention peut permettre le maintien à domicile, d'éviter une hospitalisation ou bien de faciliter un retour à domicile après hospitalisation.

Les infirmières coordonnatrices du service évaluent les besoins, organisent l'accompagnement et coordonnent

### L'équipe spécialisée Alzheimer (ESA)

Le service assure, sur prescription médicale, des soins de réhabilitation réalisés par des assistants de soins en gérontologie, afin d'aider l'utilisateur à maintenir ses repères dans le temps et dans l'espace. Le rééducateur et l'infirmière coordonnatrice évaluent les difficultés et

### La téléassistance

La téléassistance permet à une personne d'alerter les secours sur simple pression du boîtier porté en pendentif (intervention du Service Départemental d'Incendie et de Secours).

Un dossier de demande de téléassistance peut être retiré au Lieu Information Senior (il est disponible sur le site internet du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme).

### Le portage de repas à domicile

Ce service s'adresse aux personnes âgées ou handicapées qui ne peuvent pas préparer leur repas ou sortir de chez elles en raison de leur état physique. Les repas sont préparés chaque jour par l'équipe de restauration de la résidence Alexandre Varenne gérée par le CCAS.

Les repas peuvent être livrés tous les jours, dimanches et



Les aides à domicile sont salariés par le CCAS et assurent ces passages **7 jours sur 7** en cas de besoin.

les interventions. Les aides soignants, salariés par le CCAS, réalisent les soins d'hygiène et de confort. Le service travaille avec les infirmiers libéraux qui effectuent les soins techniques : ils signent une convention élaborée par le CCAS, qui fixe les modalités d'intervention.

Un ergothérapeute peut également intervenir à domicile pour aider la personne à préserver ses capacités d'autonomie.

apportent conseils et préconisations pour faciliter le maintien à domicile et soutenir l'aidant familial.

L'ESA intervient sur Clermont-Ferrand et son agglomération.

Le dossier complété doit être déposé au Lieu Information Senior ou envoyé au CCAS, 1 rue Saint-Vincent, 63000 Clermont-Ferrand. Le CCAS le transmet au Conseil Départemental qui instruit la demande.

jours fériés inclus.

Il est possible de bénéficier d'un repas pour le soir. Les régimes hyposodés et pauvres en sucre peuvent être assurés par le service à condition qu'ils soient prescrits par un médecin. Le service peut proposer des repas mixés de façon temporaire ou permanente.

Les conseillères en restauration effectuent des visites à domicile pour mettre en place le service et assurer un suivi de la prestation. Elles sont les principales interlocutrices des personnes et de leurs familles pour des informations et des échanges sur la prestation.

Les livreurs ont un contact quotidien avec les usagers. Ils travaillent en étroite coordination avec les autres membres du personnel du service et peuvent alerter les responsables sur la situation des personnes servies.

## L'animation en faveur des seniors

Le service animation et vie sociale, en partenariat avec l'association Retraite Loisirs et Solidarité et ses bénévoles, propose aux retraités et aux personnes âgées vivant à domicile des actions de prévention de la dépendance et de lutte contre l'isolement : participation à des **clubs d'activités** artistiques, culturelles, d'aide au bien vivre..., à des **clubs de quartier**, ouverts tout au long de l'année, qui favorisent les rencontres et la convivialité.

Le service propose aussi des **dispositifs d'animation à domicile** pour les personnes qui ont des difficultés à se déplacer en dehors de chez elles :

**Accompagnements en minibus** vers des lieux d'animation (activités artistiques et physiques variées...);

## Dispositifs d'accueil intermédiaires

Deux services **d'Accueil de Jour**, ouverts du lundi au vendredi de 10h à 17h, proposent aux personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées de pratiquer des activités visant le maintien des capacités cognitives et de partager des moments de convivialité.

Une place **d'hébergement temporaire** permet d'accueillir 24H/24 une personne âgée pour un court séjour pendant une période d'absence de l'aidant ou lors de réalisation de travaux à son domicile.

## Et aussi :

Des **restaurants municipaux**, cuisine traditionnelle, accessibles aux retraités clermontois, aux titulaires de l'allocation adultes handicapés et aux personnes en situation d'invalidité (cuisine traditionnelle).

**7 établissements d'hébergement** : des logements-foyers pour des personnes âgées valides et des établissements d'hébergement pour des personnes âgées dépendantes (EHPAD) dont certains comprennent une unité Alzheimer.

**La MAIA** : un partenariat avec le CLIC de l'agglomération Clermontoise autour de la MAIA, dispositif proposant un accompagnement renforcé à des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées en « situation complexe ».

pour des sorties en groupe au cinéma, au restaurant, au musée ... Possibilité de sorties le week-end.

**Portage de livres à domicile**, pour bénéficier d'un prêt de livres et partager un temps de convivialité autour de la lecture.

**Écoute téléphonique** : les bénéficiaires sont régulièrement appelés pour maintenir le lien social.

**Visites et animations à domicile** : pour partager un moment d'échanges, de réconfort, de discussion ou une activité.

**L'Escale Musicale** propose des cycles de 12 séances gratuites encadrées par un musicothérapeute diplômé, pour réduire le stress et l'anxiété des personnes malades et apporter un moment de liberté à leurs proches

Des **actions d'aide aux aidants** sont régulièrement organisées (programme de formation des aidants, groupes de paroles) pour permettre aux familles de mieux vivre leur accompagnement d'un proche malade d'Alzheimer ou dépendant.



## OBJECTIFS ET ENGAGEMENTS

Dans sa Charte d'Accueil, Clermont Dom' s'engage :

- A accueillir, informer et orienter la personne vers le service le plus adapté à sa demande
- A évaluer régulièrement avec le demandeur l'adéquation des prestations à ses besoins
- A respecter la vie privée de la personne, à faire preuve de réserve et de discrétion



Les services sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité par une évaluation régulière des pratiques professionnelles et de la qualité du service rendu.

Les services ont reçu une **autorisation** (arrêté du Président du Conseil Départemental du 25 octobre 2006

pour le service prestataire d'aide à domicile ; arrêté du 16 août 1983 de l'Agence Régionale de Santé pour le service de soins infirmiers ; arrêté du 1<sup>er</sup> décembre 2012 pour l'ESA) et un **agrément n° SAP266300078** (arrêté du 8 décembre 2011 de la DIRECCTE Auvergne pour les services prestataire et mandataire).

## DES PROFESSIONNELS QUALIFIÉS

### Recrutement et évaluation professionnelle

Le CCAS s'appuie sur un référentiel permettant d'apprécier au mieux les qualités nécessaires à l'exercice professionnel à domicile. Des critères liés à la motivation, à la technicité, à la capacité d'adaptation ont été définis. Les qualités de contact, d'écoute, de respect de la personne, de discrétion et les aptitudes à faire face aux

situations d'urgence sont aussi des éléments déterminants de la compétence des personnels.

Tous les salariés du CCAS intervenant au domicile des personnes disposent d'une carte professionnelle pour s'identifier.

### Formation

Le CCAS favorise l'accès des intervenants à des formations diplômantes, notamment le Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale, soit par la formation complète, soit par la validation des acquis et de l'expérience (VAE).

Le CCAS favorise aussi l'accès à une formation continue et adaptée à ses besoins selon un plan de formation annuel.

### Encadrement et astreinte administrative

Les intervenants à domicile bénéficient d'un encadrement professionnel de proximité.

Pour les services d'aide à domicile, une astreinte est organisée le week-end -du vendredi soir au lundi matin- et les jours fériés, pour permettre aux aides à domicile de joindre si besoin un référent administratif. Pour le service de portage de repas une astreinte existe du samedi 15h au dimanche soir.

Les agents d'astreinte prennent connaissance des messages laissés sur le répondeur et apportent une réponse immédiate à l'utilisateur si nécessaire.

En cas de difficulté particulière, le référent peut faire appel à un cadre d'astreinte du CCAS, qui est joignable tous les jours 24h sur 24.

## Déontologie

Tous les personnels sont sensibilisés aux règles de déontologie :

Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'organisation, et à tout moment de la prestation de service

La mise en œuvre d'une intervention individualisée par une évaluation des besoins en concertation avec l'utilisateur et par un ajustement permanent de la prestation en toute transparence

La mise en œuvre d'une relation triangulaire : le **référént administratif** de l'organisation veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques, à la protection de l'**usager** et à celle de l'**intervenant**.

## LES « PLUS » DES SERVICES DE MAINTIEN A DOMICILE

- **Réactivité** dans la mise en place de l'intervention
- Continuité de service **7j/7**
- **Traitement sécurisé** des informations grâce à la **Télégestion**
- **Respect des règles déontologiques** et charte qualité
- Professionnels **diplômés** et **qualifiés**
- Interventions **individualisées** et **coordonnées** autour de **services complémentaires**
- **Remplacement** des personnels absents
- **Aide administrative** à la mise en place des services et accompagnement social dédié
- **Enquêtes de satisfaction** régulières

## CONDITIONS D'INTERVENTION

### Financement et facturation

Le service d'aide à domicile a la possibilité d'intervenir très rapidement si besoin. Dans ce cas, l'usager s'engage à payer le **tarif** fixé par délibération du Conseil d'Administration du CCAS jusqu'à ce que les aides et les participations éventuelles des financeurs soient octroyées.

Le service établit, sur demande, un **devis gratuit, il est obligatoire pour toute prestation dont le montant est égal ou supérieur à 100€.**

Il conseille la personne sur les différentes aides financières possibles et instruit les dossiers administratifs de demande auprès des différents organismes.

Les **financements** possibles varient en fonction du niveau d'autonomie de la personne et de ses revenus.

Ainsi, l'usager peut bénéficier :

- ◆ d'une aide de sa caisse de retraite sur son fonds d'action sociale
- ◆ de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) versée par le Conseil Départemental
- ◆ de l'aide sociale versée par le Conseil Départemental

Le CCAS a noué des partenariats avec plusieurs organismes afin d'intervenir auprès de leurs bénéficiaires : UNADEV ; Plateforme d'accompagnement

et d'aide au répit 63 ; CPAM pour des secours pour les personnes de moins de 60 ans et pour des interventions auprès des personnes en soins palliatifs ; Ligue contre le cancer ; Foyers ADOMA, ADAPEI...

La personne peut bénéficier, sous conditions, d'une réduction ou d'un crédit d'impôt à hauteur de 50% sur le montant des factures acquittées dans la limite des plafonds fixés par la réglementation en vigueur. Le service délivre une attestation fiscale annuelle.

Le service établit **une facture mensuelle** qui reprend l'ensemble des prestations réalisées par les services du CCAS auprès du bénéficiaire.

Pour l'animation à domicile, selon les activités, le bénéficiaire peut devoir régler : une adhésion annuelle à l'Association Retraite Loisirs et Solidarité et une participation aux frais d'organisation des ateliers, ainsi qu'un forfait trimestriel auprès du CCAS.

Les factures doivent être réglées auprès de la Trésorerie Municipale.

Le règlement peut s'effectuer par CESU (chèque emploi service universel préfinancé).

Le service s'engage à ne jamais proposer une offre de service abusive.

## Nos partenaires

### Les partenaires financeurs

Les services sont conventionnés par plusieurs financeurs de l'aide à domicile

- Le **Conseil Départemental**, qui verse l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et l'aide sociale.

Dans ce cadre là, une convention de partenariat garantit la qualité de service, en améliorant le suivi des personnes bénéficiaires de l'APA – en particulier par des réunions de concertation avec les assistants sociaux chargés d'élaborer les plans d'aide.

- Les **caisses de retraite et les mutuelles**, qui participent sur leurs fonds d'action sociale au financement des heures

d'aide à domicile. Des conventions prévoient, en particulier pour la CARSAT, la mise en œuvre d'une démarche qualité.

- L'**Agence régionale de santé (ARS)**, qui fixe la dotation globale financée par l'assurance maladie, pour le service de soins à domicile et l'équipe spécialisée Alzheimer.

## Les partenaires de la formation professionnelle

- Le **Centre National de la Fonction Publique Territoriale**, organisme de formation pour les collectivités territoriales, assure des stages de formation pour les aides à domicile salariés du CCAS.
- Pour les formations qualifiantes (DEAVS, Diplôme Professionnel d'Aide-Soignant), le CCAS fait appel aux **organismes de formation professionnelle agréés**.
- Enfin, le service participe pleinement à la formation de futurs professionnels du secteur du domicile, par l'accueil de stagiaires, par la présentation et la valorisation des métiers auprès de publics en recherche d'emploi ou en formation.

## Les partenaires du réseau social - santé

- Les **établissements de soins et de convalescence** sont des partenaires privilégiés : la coordination des services est indispensable pour réduire le temps de mise en place des services au moment du retour à domicile.
- Autres partenariats développés dans le cadre du maintien à domicile : **réseau de soins palliatifs** et structures **d'hospitalisation à domicile (HAD)**.
- L'**UNCCAS** (Union Nationale des CCAS) est un réseau essentiel pour défendre l'identité des services publics dans le domaine de l'action sociale et médico-sociale et pour faire reconnaître les besoins et les métiers de l'aide à domicile auprès des pouvoirs publics et de la population.
- Le service adhère à l'**UNA** (Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles) et participe aux réunions de travail ou d'information organisées à l'échelon départemental ou régional. Ce réseau a pour but de représenter et de conseiller (documentation, aide juridique, aide technique, formation...).
- Le **CLIC** (Centre Local d'Information et de Coordination) de l'agglomération clermontoise est un partenaire important dans son rôle de conseil et d'orientation des professionnels du secteur, et en particulier d'information du public.

## Moyen d'expression des bénéficiaires et modalités de recours

- Chaque année, afin de solliciter le point de vue des bénéficiaires, les services d'aide à domicile adressent un **questionnaire de satisfaction**. Celui-ci permet d'améliorer le service rendu en intégrant les avis et les suggestions des usagers.
- En cas de contestation ou de réclamation, l'utilisateur a la possibilité de faire état de ses difficultés :
- **Auprès du service** : avec le référent administratif du service (son nom est indiqué dans le contrat de prestation) ou l'infirmière coordonnatrice (SSIAD), voire, dans un second temps, avec le responsable du service.
- Toute réclamation fera l'objet d'un enregistrement et d'un traitement réalisé dans les meilleurs délais.
- **Auprès d'une personne qualifiée** inscrite sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Départemental. Le CCAS s'engage à diffuser cette liste dès sa parution.