



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

ATHENA Services à Domicile

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAD)
Version 2026

1. OBJET DU RÈGLEMENT

Le présent règlement de fonctionnement définit :

- Les règles d'organisation du service ;
- Les droits et obligations des bénéficiaires ;
- Les règles applicables aux intervenants ;
- Les conditions de réalisation des prestations.

Il s'applique à l'ensemble des bénéficiaires accompagnés par ATHENA Services à Domicile.

Il est remis lors de l'admission et annexé au Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC).

2. CADRE RÉGLEMENTAIRE

Le service exerce son activité conformément :

- Au Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- À la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 ;
- Au décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux Services Autonomie à Domicile ;
- Aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).
- Le service est autorisé par la Métropole de Lyon au titre de l'arrêté n°2022-10-25-R-0817.



3. MODALITÉS D'ADMISSION

L'admission comprend :

1. Un premier contact d'information ;
2. Une évaluation à domicile ;
3. L'établissement d'un devis ;
4. La signature du DIPEC ;
5. L'élaboration du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

4. DROITS DES BÉNÉFICIAIRES

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, le bénéficiaire dispose notamment :

- Du droit à une prise en charge individualisée ;
- Du droit au respect de sa dignité et de son intimité ;
- Du droit à l'information ;
- Du droit au libre choix ;
- Du droit à la participation au PAP ;
- Du droit à la confidentialité ;
- Du droit à la renonciation.

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie est annexée au présent document.

4 bis. PARTICIPATION DES USAGERS

Conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles, le service veille à associer les bénéficiaires à l'évaluation et à l'amélioration des prestations.

À ce titre :

- Une enquête annuelle de satisfaction est organisée ;
- Les remarques et suggestions des bénéficiaires sont prises en compte ;
- Les réclamations donnent lieu, si nécessaire, à des actions correctives.

Cette participation contribue à la démarche d'amélioration continue du service.

5. OBLIGATIONS DES BÉNÉFICIAIRES

Le bénéficiaire s'engage à :

- Fournir des informations exactes nécessaires à l'accompagnement ;
- Respecter les horaires convenus ;
- Garantir un environnement sécurisé pour les intervenants ;
- Respecter le personnel (aucun comportement agressif, menaçant ou injurieux ne sera toléré) ;
- Régler les factures dans les délais convenus.

6. PRESTATIONS ET LIMITES D'INTERVENTION

ATHENA Services à Domicile intervient exclusivement dans le champ de l'aide à domicile.

Les intervenants ne réalisent pas :

- D'actes médicaux ;
- De soins infirmiers ;
- De toilettes médicalisées ;
- De préparation de pilulier.

En cas de besoin de soins, une procédure d'orientation vers les professionnels compétents est déclenchée.

6 bis. PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

ATHENA Services à Domicile s'engage à promouvoir la bientraitance et à prévenir toute forme de maltraitance.

Les événements indésirables et les situations préoccupantes font l'objet d'une procédure interne de signalement, d'analyse et de traitement, conformément aux procédures qualité du service.

Les professionnels sont sensibilisés aux bonnes pratiques et au repérage des situations à risque.



Toute situation préoccupante fait l'objet :

- D'une analyse interne ;
- D'une évaluation adaptée ;
- Le cas échéant, d'un signalement aux autorités compétentes conformément à la réglementation.

La protection des personnes accompagnées constitue une priorité.

7. ORGANISATION DES INTERVENTIONS

Les interventions sont réalisées selon :

- Un planning établi en concertation avec le bénéficiaire ;
- Une télégestion (DOMATEL) assurant la traçabilité ;
- Un cahier de liaison au domicile pour les prestations régulières.

En cas d'absence d'un intervenant, le service met en œuvre une solution de remplacement.

7 bis. CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS

Le service met en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer la continuité des prestations.

En cas d'absence imprévue d'un intervenant, une solution de remplacement est proposée dans les meilleurs délais, en fonction des disponibilités et du degré d'urgence de la situation.

Toute modification significative de l'organisation des interventions est portée à la connaissance du bénéficiaire.

8. TARIFICATION ET FACTURATION

Les prestations sont facturées selon la grille tarifaire en vigueur.

Une facture mensuelle est adressée au bénéficiaire.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Prélèvement automatique ;
- Virement ;
- Chèque ;



- CESU préfinancé.

9. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation peut être adressée :

- Par téléphone ;
- Par courrier ;
- Par email.

Chaque réclamation est enregistrée et traitée.

En cas de litige, le bénéficiaire peut saisir :

ANM Conso

www.anm-conso.com

Le bénéficiaire peut également contacter l'autorité de contrôle compétente :

Métropole de Lyon

20 rue du Lac

CS 33569

69505 Lyon Cedex 03

www.grandlyon.com

Pour les bénéficiaires accompagnés sur le territoire du Département du Rhône :

Département du Rhône

29-31 cours de la Liberté

69483 Lyon Cedex 03

www.rhone.fr

10. PROTECTION DES DONNÉES

Les données personnelles sont traitées conformément au RGPD.

Elles sont enregistrées dans le Dossier Usager Informatisé (OGUST) et accessibles uniquement aux professionnels habilités.

10 bis. CONFIDENTIALITÉ ET DISCRÉTION PROFESSIONNELLE



Les intervenants et personnels administratifs sont tenus à une obligation de discrétion et de confidentialité concernant les informations dont ils ont connaissance dans le cadre de leur mission.

Les données et informations personnelles ne peuvent être communiquées qu'aux personnes habilitées et dans le strict respect des dispositions légales.

Le respect de la vie privée et du domicile du bénéficiaire est garanti.

11. SUSPENSION OU ARRÊT DES PRESTATIONS

Le bénéficiaire peut résilier les prestations avec un préavis de 30 jours.

Le service peut suspendre ou interrompre les prestations en cas :

- De défaut de paiement persistant ;
- De comportement agressif ou dangereux ;
- De mise en danger des intervenants ;
- De non-respect grave des règles de fonctionnement.

En cas de danger immédiat, l'intervention peut être interrompue sans délai.

12. SÉCURITÉ

La sécurité des bénéficiaires et des intervenants est une priorité.

13. RÉVISION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles et aux textes réglementaires applicables aux Services Autonomie à Domicile.

Il peut être révisé à tout moment afin de tenir compte :

- des évolutions législatives et réglementaires ;
- des recommandations des autorités compétentes ;
- des évolutions de l'organisation du service ;
- des besoins des personnes accompagnées ;
- des résultats de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Toute modification du règlement de fonctionnement fait l'objet d'une validation par la direction du service.



Les bénéficiaires, leurs représentants légaux et les professionnels concernés sont informés de toute modification substantielle. La version en vigueur est tenue à leur disposition et annexée aux documents contractuels applicables.

Le règlement de fonctionnement fait l'objet d'un réexamen périodique, au minimum tous les cinq ans ou à chaque évolution significative de l'activité du service.

Fait à Montagny,
Le 10/06/2026

La Présidente
Aurore BORCA