

**RÈGLES DE BONNES PRATIQUES APPLICABLES AUX
ORGANISMES ASSURANT DES ACTIVITÉS DE
SERVICES À LA PERSONNE**

**Annexe à l'Ordonnance Souveraine n° 7.121
du 24 septembre 2018**

**ANNEXE AU « JOURNAL DE MONACO » N° 8.401
DU 28 SEPTEMBRE 2018**

Au sens des présentes règles de bonnes pratiques, on entend par :

- « *gestionnaire* », soit la personne physique exerçant les activités à titre indépendant, soit le représentant légal de la personne morale agréée ou qui sollicite l'agrément et gère ou gèrera les prestations au profit des bénéficiaires quel que soit le mode d'intervention des activités (prestataire ou mandataire) ;

- « *bénéficiaire* », la personne physique qui bénéficie des services à la personne mis en place par le gestionnaire ;

- « *intervenants* », les salariés du gestionnaire (mode prestataire) ou les personnes présentées au bénéficiaire par le gestionnaire et employées par ledit bénéficiaire (mode mandataire).

Les personnes morales ou les personnes physiques, exerçant à titre indépendant les activités de services à la personne, qui ont été agréées par décision du Directeur de l'Action Sanitaire, doivent respecter les prescriptions générales et particulières définies ci-après.

I. Prescriptions générales

Les activités de services à la personne relevant de l'agrément se caractérisent par des interventions effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé, de sa perte d'autonomie ou de son handicap. Ces activités s'exercent au domicile du bénéficiaire. Les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social. Ils respectent, sauf motif dûment justifié par l'intérêt supérieur du bénéficiaire, l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens ainsi que la confidentialité des informations reçues.

Ces activités ont une fonction sociale. En conséquence, le gestionnaire se doit de bien connaître le contexte local, social et médico-social, correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs.

Les gestionnaires connaissent :

1) la répartition des compétences entre les différentes institutions concernées par le secteur dans lequel ils interviennent ;

2) les différentes sources et conditions de financement relatives à leurs interventions ;

3) les missions des services publics et des structures appelés à intervenir auprès du même public.

Les présentes règles de bonnes pratiques constituent des références qualitatives que le gestionnaire met en œuvre, selon ses propres choix d'organisation. Il lui appartient de définir et de mettre en œuvre les missions pour lesquelles il est sollicité de façon à être en mesure d'assurer une prestation de qualité.

Le gestionnaire respecte les présentes règles de bonnes pratiques en assumant avec ses moyens propres l'intégralité de la prestation.

II. Organiser un accueil de qualité

Le gestionnaire offre un accueil physique et un accueil téléphonique cohérent avec son offre de services. Il met à la disposition du public une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de services à la personne, sur les tarifs des prestations proposées, ainsi que sur les recours possibles en cas de litige. Les tarifs des prestations proposées sont affichés dans les lieux d'accueil du public.

L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, afin notamment de répondre aux situations d'urgence et aux difficultés rencontrées par les bénéficiaires et les intervenants.

Un numéro d'appel est communiqué au bénéficiaire pour l'ensemble des prestations proposées et un suivi des messages téléphoniques est organisé.

Le gestionnaire dispose de locaux accessibles, au sens de la loi n° 1.441 du 5 décembre 2016 relative à l'accessibilité du cadre bâti, et adaptés à son offre de services. Ces locaux sont ouverts au public du lundi au vendredi et selon une plage horaire d'au moins huit heures par jour. La plage horaire est libre en cas d'ouverture le week-end.

Le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence.

III. Proposer des interventions individualisées

Le gestionnaire met en œuvre une proposition d'intervention individualisée à partir des préconisations de la Commission d'Évaluation du Handicap, basées sur une évaluation globale et individualisée du bénéficiaire effectuée par le médecin-inspecteur de la Direction de l'Action et de l'Aide Sociales, pour la personne attributaire du statut de personne handicapée. Pour les personnes âgées, le bénéficiaire s'appuie sur les préconisations du Centre de Coordination Gérontologique de Monaco, établies à partir d'une évaluation globale et individualisée des besoins du bénéficiaire.

Cette évaluation prend en compte la demande directe du bénéficiaire et, lorsque ce dernier n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins, les demandes de la famille ou de l'administrateur judiciaire en charge des intérêts du bénéficiaire.

Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre et en informe le Centre de Coordination Gérontologique de Monaco, en ce qui concerne la personne âgée, la Division Enfance et Famille ou la Division de l'Inclusion Sociale et du Handicap de la Direction de l'Action et de l'Aide Sociales, en ce qui concerne la personne attributaire du statut de personne handicapée, par voie électronique et dans le respect de la législation relative à la protection des informations nominatives. L'information du Centre a lieu dans un délai de 24 heures.

Si le gestionnaire a indiqué qu'il ne dispose pas des compétences et moyens pour mettre en œuvre la prestation attendue, ledit Centre ou ladite Division oriente le bénéficiaire vers les autres personnes morales agréées.

La méthodologie d'intervention est adaptée au bénéficiaire (selon la situation, il convient d'aider à faire, d'apprendre à faire ou de faire à la place, etc.).

La proposition d'intervention indique les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions.

Si le bénéficiaire prétend à la prestation d'autonomie, le Centre de Coordination Gérontologique de Monaco lui fait connaître, ainsi que, le cas échéant, à son représentant légal, les financements potentiels et les démarches à effectuer.

Lorsque le bénéficiaire ne souhaite pas l'intervention du Centre de Coordination Gérontologique de Monaco ou de la Commission d'Évaluation du Handicap, cette proposition d'intervention individualisée est élaborée par le gestionnaire en concertation avec le bénéficiaire.

IV. Clarté et qualité de l'offre de service

Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute demande de prestation. Cette obligation est affichée dans les lieux d'accueil du public. Le devis énumère les prestations, services et tâches ainsi que la planification des interventions qui seront effectuées, lesquelles feront l'objet d'une facturation ultérieure. Le gestionnaire dresse la liste des documents remis au bénéficiaire et joint un modèle de contrat-type.

Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit avec le bénéficiaire ou, le cas échéant, son représentant légal, auquel est annexé le devis de la prestation précisant la durée, le rythme, le type, le coût de la prestation. Ce contrat est signé, sauf urgence avérée, avant l'intervention du gestionnaire.

Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée.

V. Modalités d'intervention du gestionnaire

Le gestionnaire garantit la continuité des interventions y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés, et leur bonne coordination.

Le bénéficiaire ou, le cas échéant, son représentant légal est informé des conditions générales de remplacement. Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel y compris pendant les congés annuels.

Le gestionnaire assure lui-même ou, le cas échéant, fait assurer, par une autre personne physique ou morale agréée, les activités prévues.

Le bénéficiaire ou, le cas échéant, son représentant légal est informé de l'identité des intervenants et de leur qualification. Le bénéficiaire ou son représentant légal peut exiger de l'intervenant qu'il produise tout justificatif permettant d'attester de son activité auprès de la personne physique ou morale agréée assurant les activités de services à la personne.

Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Lorsque le bénéficiaire perçoit la prestation d'autonomie, le quota d'heures hebdomadaires ne peut faire l'objet d'un cumul s'il n'est pas utilisé sur la semaine. Le bénéficiaire ou, le cas échéant, son représentant légal est informé des changements éventuels dans un délai raisonnable.

Le suivi de chacune des prestations est assuré par un membre du personnel d'encadrement ou, à défaut, par le gestionnaire. Le nom de la personne qui assure ce suivi est communiqué au bénéficiaire ou, le cas échéant, à son représentant légal.

Lorsque le bénéficiaire est suivi par le Centre de Coordination Gérontologique de Monaco, ce dernier, lors de la réunion de coordination qu'il organise au domicile du bénéficiaire, informe le personnel d'encadrement ou, à défaut, le gestionnaire, des besoins spécifiques du bénéficiaire. Le personnel d'encadrement ou, à défaut, le gestionnaire s'assure, auprès des intervenants, de la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir, etc.).

Lorsque le bénéficiaire bénéficie d'un plan d'aide défini par la Commission d'Évaluation du Handicap, la réunion de coordination est organisée par la Division de l'Inclusion Sociale et du Handicap de la Direction de l'Action et de l'Aide Sociales qui informe le personnel d'encadrement ou, à défaut, le gestionnaire, des besoins spécifiques du bénéficiaire. Le personnel d'encadrement ou, à défaut, le gestionnaire s'assure, auprès des intervenants, de la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir, etc.).

Lorsque le bénéficiaire n'est pas suivi par le Centre de Coordination Gérontologique de Monaco et en l'absence d'un plan d'aide défini par la Commission d'Évaluation du Handicap, le personnel d'encadrement ou, à défaut, le gestionnaire s'informe des besoins spécifiques du bénéficiaire et s'assure, auprès des intervenants, de la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir, etc.).

Les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention. Ils font remonter au personnel d'encadrement ou, à défaut, au gestionnaire les événements importants concernant le bénéficiaire. Le personnel d'encadrement ou, à défaut, le gestionnaire en informe alors le Centre de Coordination Gérontologique de Monaco, en ce qui concerne la personne âgée, ou la Division de l'Inclusion Sociale et du Handicap, en ce qui concerne la personne attributaire du statut de personne handicapée, qui réajuste le plan d'aide si besoin. Lorsque le bénéficiaire n'est pas suivi par ledit Centre ou accompagné par ladite Division, les mesures de réajustement appropriées sont prises par le personnel d'encadrement ou, à défaut, par le gestionnaire.

Les intervenants respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité de la vie privée du bénéficiaire et de son entourage.

Il est interdit aux intervenants de recevoir des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute libéralité ou, tout dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

Le gestionnaire contribue à la promotion de la bientraitance et à la prévention de la maltraitance, notamment par une formation adaptée de ses intervenants. Lorsque cela s'avère nécessaire, il transmet un signalement aux autorités administratives, notamment au Centre de Coordination Gérontologique de Monaco ou à la Division de l'Inclusion Sociale et du Handicap, ou aux autorités judiciaires compétentes.

Le gestionnaire soutient et accompagne ses intervenants dans leurs pratiques professionnelles par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échange de pratiques, les entretiens individuels, etc.

Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec l'intervenant, le bénéficiaire et, le cas échéant, son représentant légal et en accord avec le bénéficiaire ou son représentant légal. La définition de l'intervention fait l'objet d'une réactualisation au moins une fois par an. Lorsque le bénéficiaire est suivi par le Centre de Coordination Gérontologique de Monaco, cette réactualisation est basée sur la réévaluation annuelle des besoins effectuée et communiquée par ledit Centre.

Pour les prestations régulières réalisées au domicile du bénéficiaire, un dispositif de traçabilité est mis en œuvre, sur support papier ou électronique.

Le gestionnaire s'attache à résoudre les éventuels conflits entre les intervenants et les bénéficiaires, notamment au domicile de ces derniers.

VI. Suivi et évaluation des interventions

Le gestionnaire organise le traitement des réclamations. Il tient à jour l'historique des interventions.

Il met en place des contrôles internes réguliers effectués par le personnel d'encadrement ou, à défaut, par lui-même, notamment au domicile du bénéficiaire, avec l'accord de ce dernier.

Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des bénéficiaires et, le cas échéant, de leur représentant légal sur leur perception de la qualité des interventions.



imprimé sur papier PEFC

IMPRIMERIE GRAPHIC SERVICE
GS COMMUNICATION S.A.M. MONACO

