

**SERVICE MAINTIEN À DOMICILE**

**Service Prestataire**

# LIVRET D'ACCUEIL

## Du bénéficiaire

**CCAS DE ROYAT**

46 boulevard Barrieu – 63130 ROYAT

☎ : 04 73 29 50 83 - [ccas@royat.fr](mailto:ccas@royat.fr)

CCAS : N° agrément SAP 26630794100010 - Service Maintien à domicile : N° agrément SAP 26630794100028

Agrément qualité N° SAP 266307941 en date du 20 décembre 2016

Régime de l'Autorisation du Conseil Départemental du Puy de Dôme

24 rue St Esprit – 63000 CLERMONT-FERRAND

Le Centre Communal d'Action Sociale est heureux de vous accueillir dans son [Service Maintien à Domicile](#), toute l'équipe vous souhaite la bienvenue.

Il vous est remis une pochette contenant les documents réglementaires suivants :

- **Le devis individuel de prise en charge**
- **Le contrat de prestation**
- **Le bordereau de rétractation**
- **Le livret d'accueil du bénéficiaire**
- **La charte des droits et liberté de la personne accueillie**
- **Le cahier de liaison**
- **La grille des tarifs**
- **Le formulaire de désignation de la personne de confiance**
- **Le Règlement de fonctionnement**
- **Le Trombinoscope**

Notre attention première est de vous fournir des prestations de qualité, ce pourquoi nous restons à votre écoute pour toutes suggestions afin d'améliorer notre service.

Un questionnaire de satisfaction vous sera proposé à cet effet ultérieurement.

Aussi nous vous remercions de lire attentivement les informations suivantes, dont l'un des objectifs est de faciliter les relations entre le service et vous-même.

Nous espérons vivement répondre à vos attentes.

L'équipe du Service Maintien à Domicile

## Présentation du Service Maintien à Domicile :

Le Service Maintien à Domicile de la Ville de Royat est un établissement public social et médico-social, ESMS, destiné à aider les personnes âgées et handicapées à leur domicile.

Sa compétence est définie par la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'Action Sociale.

## Fonctionnement :

### Le personnel :

Le Service Maintien à Domicile est administré par :  
Madame DEBORD Cécile, Directrice du CCAS de Royat et assistante sociale,  
Madame THUEL Hélène, Responsable de secteur et Agent Administratif.

L'équipe des intervenantes à domicile est composée en moyenne de 8 salariées qualifiées : aides à domicile et auxiliaires de vie.

Les intervenantes sont employées en mode prestataire par le Centre Communal d'Action Sociale de la Commune de Royat. Le CCAS met à leur disposition un téléphone portable professionnel dans le cadre de la TELEGESTION.

Grâce à leurs connaissances professionnelles et leur bienveillance, elles vous permettront de faire face aux problèmes matériels et relationnels dans votre vie quotidienne. Elles bénéficient de formations régulières, effectuent des stages spécifiques et adaptés pour répondre aux mieux à vos besoins.

## **Un guichet unique**

**Le bureau d'accueil et de gestion se situe au rez de chaussée de la Mairie de Royat, 46 Boulevard Barrieu, 63 130 ROYAT. Il est accessible aux personnes à mobilité réduite.**

**Horaires d'ouverture public : du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h.**

**Téléphone : 📞 04 73 29 50 83**

Un répondeur/enregistreur est mis à votre disposition en dehors des heures d'ouverture. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du secrétariat.

Fax : 04 73 29 50 85 - Mail : [ccas@royat.fr](mailto:ccas@royat.fr) - Site internet : [www.royat.fr](http://www.royat.fr)

## Objectifs et valeurs du service :

Le Service Maintien à Domicile de Royat a pour mission d'assurer un meilleur confort dans la vie quotidienne des personnes.

Afin de permettre un maintien à domicile de qualité, nous vous proposons une équipe à taille humaine, une écoute attentive, une évaluation de qualité, du respect, de la discrétion et de la confiance dans toutes nos interventions. L'ensemble du personnel est sensibilisé aux règles de déontologie.

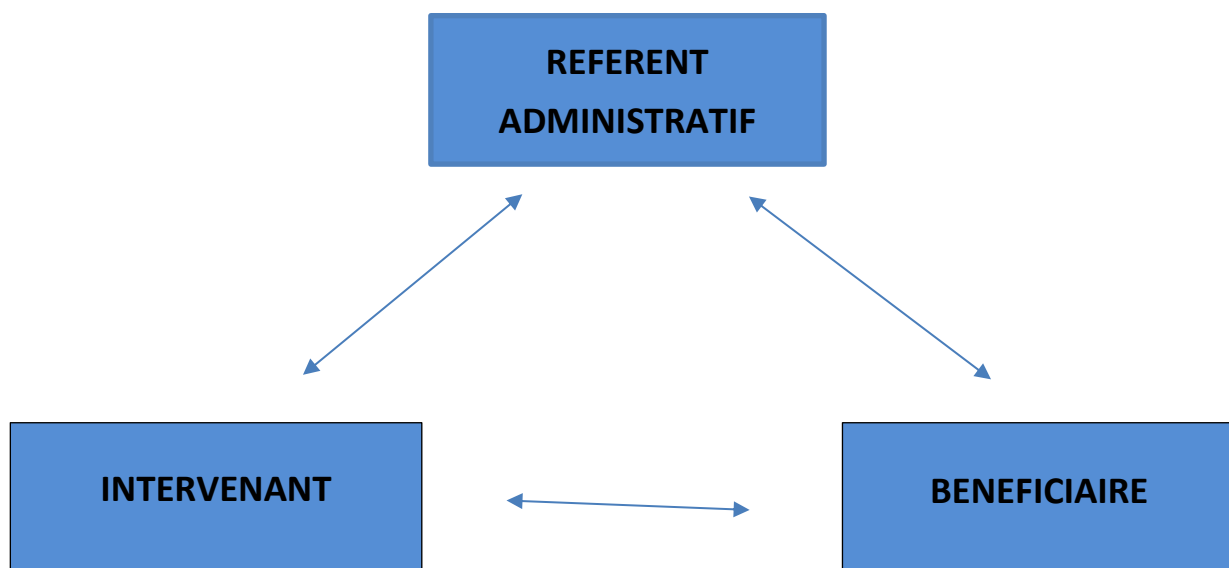
La mise en œuvre d'une intervention individualisée par une évaluation des besoins en concertation avec le bénéficiaire et par un ajustement permanent de la prestation.

Les heures d'intervention à domicile se déroulent du lundi au vendredi de 8 heure à 18 heure. La continuité de service les week-ends et jours fériés est assurée par une association.

Le référent administratif veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques, à la protection du bénéficiaire et à celle de l'intervenant. Pour cela des visites de contrôle à domicile ou par téléphone sont prévues.

Un planning mensuel vous est remis par courrier ou par mail. Il précise le jour, l'heure de l'intervention et les nom et prénom de l'intervenante.

### La mise en œuvre d'une relation triangulaire :



## Description des principales prestations selon les besoins de chaque bénéficiaire :

- Préparer les repas, surveiller la fraîcheur des aliments, laver la vaisselle
- Participer à l'élaboration des menus, aider à la réalisation ou réaliser des repas équilibrés conformes aux éventuels régimes prescrits
- Faire les courses (périmètre d'intervention : Royat, Chamalières, Ceyrat)
- Entretenir le linge (laver-repasser-ranger-raccommoder)
- Entretenir le logement (balayer, passer l'aspirateur, aérer l'habitation)
- Faire le lit (changer les draps)
- Entretenir les sols en fonction du revêtement
- Nettoyer les vitres, les miroirs
- Faire la poussière, faire du rangement
- Désinfecter et entretenir les sanitaires, sortir les poubelles
- Arroser les fleurs et plantes d'appartement, nettoyer les abords et les accès
- Nourrir les animaux domestiques
- Aider à la toilette et à l'habillement, veiller à l'hygiène corporelle, se coiffer, se maquiller, se raser
- Se déplacer dans la maison, favoriser la mobilité, monter et descendre les escaliers
- Aider à se lever et/ou se coucher
- Aider à l'aménagement de l'espace dans un but de confort et de sécurité
- Aider à prendre des médicaments (avec prescription médicale, pilulier)
- Accompagner dans les activités de loisirs et de la vie sociale (promenades, jeux divers), stimuler les relations sociales, et familiales
- Aider à la gestion des documents et aux démarches administratives simples, prendre des rendez-vous, poster du courrier
- Compléter le cahier de liaison du service pour décrire les tâches réalisées.

En cas d'absence de l'intervenante nous vous proposons systématiquement une solution de remplacement dans les meilleurs délais.

## Aide Administrative

Vous pouvez nous contacter pour toutes questions concernant :

- Les prestations du service.
- La constitution de dossiers de demande de prise en charge auprès des caisses de retraites et mutuelles, la constitution des dossiers d'allocation personnalisée d'autonomie (APA) auprès du Conseil Départemental.

## Financement et facturation :

Le service d'aide à domicile a la possibilité d'intervenir rapidement. Dans ce cas le bénéficiaire 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 soient octroyées.

Le service établit sur demande un devis gratuit, il est obligatoire pour toute prestation supérieur ou égale à 100 €.

Le TARIF TTC avant déduction d'aide et financements potentiels : **25.40 €** au 1<sup>er</sup> /02/2026.

### Les financements :

Les financements possibles varient en fonction du niveau d'autonomie de la personne et de ses revenus, selon votre situation vous pouvez vous adresser :

- Auprès de votre caisse de retraite principale, après constitution d'un dossier.
- Auprès du Conseil Départemental pour une demande d'allocation personnalisée à l'autonomie ou d'aide sociale.
- Auprès des mutuelles.

### La facturation mensuelle :

Les factures établies par le service comptabilité vous parviendront à votre domicile, par courrier, chaque début de mois.

Le Service vous propose plusieurs modes de règlement :

- **Par chèque à l'ordre du Trésor public**
- **Espèce ou par carte bancaire, uniquement auprès des bureaux de tabac : « le Longchamp » avenue Jean Jaurès à Royat, « La Petite vitesse » 3 rue de la Bruyère à Chamalières ou auprès du « Cyrano » 33 Avenue de Royat à Chamalières.**
- **Tout règlement en espèces n'ouvre pas droit aux avantages fiscaux.**
- **Par prélèvement automatique.**
- **Par internet :** pour cela vous pouvez vous connecter sur le site de la Mairie de Royat, <https://www.royat.fr> : Paiement en ligne (à gauche de l'écran) puis Paiement CCAS, et suivre la procédure.

## **Médiateur de la consommation**

Conformément aux articles L611-1 et suivants, et aux articles L612-1 et suivants du code de la consommation il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du service clients du Service Autonomie à Domicile – CCAS de Royat, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

En cas de litige, vous pouvez contacter l'ANM Conso :

Soit par courrier à l'adresse suivante : Médiation de la Consommation – ANM CONSO – 62 rue Tiquetonne – 75 002 PARIS

Soit en ligne sur [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)

Soit par téléphone au numéro suivant : 01 42 33 81 03

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile du bénéficiaire, les règles relatives au démarchage à domicile (art. L121-21 du Code de la consommation) s'appliquent.

De ce fait, le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation de 14 jours qu'il pourra exercer au moyen du bordereau de rétractation ci-joint. Le bénéficiaire reconnaît avoir été informé des différents modes d'intervention et déclare choisir le présent document comme contrat d'intervention à domicile.

**Parallèlement le Centre Communal d'Action Sociale peut vous proposer des services complémentaires à votre maintien à domicile :**

- La téléassistance,
- Le syndicat intercommunal de soins infirmier à domicile : SISAD Chamalières/Royat,
- Une liste de prestataires de portage de repas à domicile,
- Une liste de pédicures intervenants sur la commune de Royat,
- L'inscription sur le registre canicule

Nous sommes présents pour vous conseiller et évaluer au mieux vos besoins.

Nous restons à votre disposition pour tous renseignements concernant nos prestations.

L'équipe du service Maintien à Domicile

(Mis à jour le 02/02/2026)