

SÉANCE DU 10 JANVIER 2023

Présents : Monsieur Emmanuel HANON, Président ; Mesdames Joëlle BAYLE-LASSERRE, Madeleine BERGEZ-CASALOU, Pierrette DOMBLIDES, Nathalie FABRE, Madeleine PICHAUREAU ; Messieurs Bernard DEFRANCE, Philippe ETCHEBERTS, Jean-Louis GROUSSET, Jacques LABORDE, Guy PIOVESANA, Michel POUQUET.

Absent excusés : Madame Claire HAYDONT ; Messieurs Bernard CAZENAVE, Marc DESPLAT, Stéphane PINARD, Christian WILS.

Ont donné pouvoir : Monsieur Marc DESPLAT à Madame Madeleine BERGEZ-CASALOU ; Monsieur Bernard CAZENAVE à Madame Joëlle BAYLE-LASSERRE

23 – 04 SERVICE D'AIDE À DOMICILE : PROCÉDURE DE RECUEIL DE RÉCLAMATIONS

Le cahier des charges imposé au service d'aide à domicile par le Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 définit les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile. Ainsi, dans l'article 4.5.3. alinéa 2 de l'annexe 3.0, il stipule que « *le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les personnes accompagnées* ».

Par ailleurs, toutes les activités du CCAS peuvent également être concernées par les réclamations.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré, décide à l'unanimité d'approuver la procédure applicable pour toutes les activités du CCAS et jointe à la présente délibération. Elle sera communiquée aux usagers et aux agents et appliquée sans délai.

Ainsi fait et délibéré à Orthez,
le 10 janvier 2023



Le Maire d'Orthez
Président du CCAS
Emmanuel HANON