



La Maison Inclusive

CINCLUS, centre administratif,
53, avenue de la Martheline,
Marseille 09.

Charte de Continuité de Service

Cinclus à domicile

Préambule

Cinclus à domicile est un service d'aide et d'accompagnement à domicile structuré pour garantir, dans la durée, un accompagnement fiable, humain et sécurisé auprès des personnes fragilisées.

La continuité de service constitue un engagement fondamental de l'association, indispensable au maintien à domicile, à la confiance des bénéficiaires et à la qualité de l'accompagnement.

La présente charte formalise les principes, les moyens et les engagements mis en œuvre afin d'assurer la continuité effective des interventions, y compris en situation d'aléas, d'imprévus ou de contraintes exceptionnelles.

CINCLUS

35 Rte des 3 Lucs à la Valentine, Marseille 12

Tél : 07 813 089 13

Courriel : maison@cinclus.fr

Site internet : www.cinclus.fr



1. Principe général de continuité

Cinclus à domicile s'engage à assurer la continuité des prestations prévues au contrat, dans le respect des besoins, du rythme de vie et de la sécurité des bénéficiaires.

La continuité de service repose sur :

- une organisation anticipée,
- une coordination active,
- des procédures internes formalisées,
- une communication transparente avec les bénéficiaires et leurs proches.

2. Organisation des interventions

2.1 Intervenant référent

Pour chaque bénéficiaire, Cinclus à domicile désigne :

- un **intervenant principal référent**, garant de la stabilité relationnelle,
- un **intervenant suppléant identifié**, formé et informé de la situation.

Cette organisation vise à limiter les ruptures de prise en charge et à préserver la qualité du lien humain.

2.2 Planification anticipée

Les plannings sont établis à l'avance, avec :

- des horaires définis,
- des créneaux sécurisés,
- une anticipation des périodes sensibles (vacances, examens, jours fériés).

3. Gestion des absences et imprévus

3.1 Absence d'un intervenant

En cas d'absence prévue ou imprévue (maladie, empêchement exceptionnel) :

- l'intervenant suppléant est mobilisé en priorité,
- à défaut, un autre intervenant qualifié est proposé,
- le bénéficiaire ou son représentant est informé dans les meilleurs délais.

3.2 Maintien du service

Cinclus à domicile met tout en œuvre pour :

- éviter les annulations de dernière minute,
- assurer le maintien des prestations essentielles,
- adapter temporairement l'organisation sans rupture de service.

4. Situations exceptionnelles

En cas de situation exceptionnelle (intempéries, crise sanitaire, événements majeurs) :

- une cellule de coordination interne est activée,
- les priorités d'intervention sont définies selon le niveau de fragilité,
- les bénéficiaires sont informés des adaptations éventuelles.

La sécurité des personnes accompagnées et des intervenants demeure prioritaire.

5. Coordination et communication

5.1 Référent coordination

Cinclus à domicile assure une coordination dédiée, accessible :

- pour les bénéficiaires,
- pour les familles ou représentants légaux,
- pour les partenaires médico-sociaux si nécessaire.

5.2 Information des bénéficiaires

Toute modification impactant la continuité du service fait l'objet :

- d'une information claire,
- d'une explication adaptée,
- d'un échange permettant d'ajuster l'accompagnement si besoin.

6. Suivi et amélioration continue

La continuité de service fait l'objet :

- d'un suivi régulier,
- d'un recueil des remarques et réclamations,
- d'une analyse des incidents éventuels.

Ces éléments contribuent à l'amélioration continue de l'organisation et des pratiques professionnelles.

7. Engagement de Cinclus à domicile

Cinclus à domicile s'engage à :

- préserver la stabilité des accompagnements,
- anticiper les risques de rupture,
- agir avec réactivité, responsabilité et transparence,
- placer la personne accompagnée au cœur de ses décisions.

Entrée en vigueur

La présente Charte de continuité de service est applicable dès l'entrée en relation contractuelle avec le bénéficiaire.

Elle est remise à chaque bénéficiaire et consultable à tout moment.



CINCLUS

35 Rte des 3 Lucs à la Valentine, Marseille 12

Tél : 07 813 089 13

Courriel : maison@cinclus.fr

Site internet : www.cinclus.fr

