

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## Sommaire

Préambule .....	2
I-Dispositions générales.....	2
Article 1- Objet et champ d'application .....	2
Article 2- Adoption du règlement et durée .....	2
Article 3- Les dispositions spéciales .....	2
II-Les modalités d'admission.....	2
Article 4- L'organisation de l'association .....	2
Article 5- Modalités d'admission au service à la personne .....	3
Article 6- Modalités d'admission au service famille .....	3
Article 7- La contractualisation .....	3
III-Mise en œuvre de l'intervention.....	4
Article 8- Le déroulé des interventions .....	4
Article 9- Règles relatives au transport et déplacement. ....	4
Article 10- Règles d'hygiène, de sécurité et de confort.....	5
Article 11- La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée.....	5
Article 12- La suspension des prestations à l'initiative de l'Association .....	5
IV-Droits et protection des usagers .....	6
Article 13- Garanties des droits et libertés individuels des usagers-clients.....	6
Article 14- Prévention des risques de maltraitance envers la personne aidée ou son entourage .....	6
Article 15- Prévention des risques de violence envers les professionnels.....	7
Article 16- Désignation d'une personne de confiance.....	7
Article 17- La garde des enfants mineurs .....	7
Article 18- Mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle.....	7
V-Les droits et devoirs réciproques .....	8
Article 19- Les obligations de l'association .....	8
Article 20- Les obligations des intervenants envers la personne aidée .....	8
Article 21- Les obligations de la personne aidée envers l'intervenant .....	9
Article 22- Le règlement des interventions .....	9
Article 23 L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées .....	10
VI- Réclamations, litiges et assurance .....	10
Article 24- Règlement des litiges .....	10
Article 25- Droits d'accès et de rectification de la personne aidée.....	11
Article 26- Les dispositions relatives aux assurances.....	11

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

## Préambule

Conformément à l'article 2, le présent règlement de fonctionnement est le résultat de la révision du règlement adopté le 12 avril 2016.

## I-Dispositions générales

### **Article 1- Objet et champ d'application**

Ce règlement de fonctionnement est destiné aux personnes accompagnées désignée également sous le terme de bénéficiaire client, aux intervenants salariés ou stagiaires de l'association Aide et Intervention à Domicile du Bas-Rhin (AID67). Il a pour objet de définir les règles générales d'organisation et de fonctionnement de l'association.

Il fixe les droits et obligations réciproques de l'AID67 et de la personne accompagnée qui sont nécessaire au bon déroulement des prestations à domicile et à la garantie des droits de chacun.

Il est établi en référence :

- A la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles),
- Aux articles R.311-33 à R.311-37 du code de l'action sociale et des familles, relatifs au règlement de fonctionnement.

### **Article 2- Adoption du règlement et durée**

Le présent règlement de fonctionnement a été arrêté par le conseil d'administration de l'association le *(la date)* après consultation des instances représentatives du personnel du service le *(la date)* et des personnes accompagnées à travers l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction.

Il peut être révisé à tout moment et *a minima* tous les 5 ans. Toute modification sera soumise à nouveau aux consultations précitées et fera l'objet d'un avenant.

### **Article 3- Les dispositions spéciales**

Parce qu'il est destiné à organiser les interventions de l'association, ce règlement s'impose à tous les usagers-clients de l'association, quelque soit le domicile d'intervention (lieu d'habitation, hébergement collectif...). Il est opposable aux personnes accompagnées, à son représentant légal, à leur entourage, aux salariés et aux intervenants conventionnés extérieurs au SAAD.

Le règlement de fonctionnement est obligatoirement remis, en annexe du livret d'accueil, aux personnes accompagnées du service ou, à défaut, à leurs représentants. Il est également remis aux professionnels en complément du règlement intérieur.

## II-Les modalités d'admission

### **Article 4- L'organisation de l'association**

L'association Aide et Intervention à domicile du Bas Rhin (AID67) dont le siège est situé au 46 rue Jean Jaurès à Schiltigheim intervient sur l'ensemble du département du Bas-Rhin au travers du service à la personne et du service famille.

L'accueil physique et téléphonique de l'AID est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et 13h00 à 17h00.

En dehors de ces horaires d'ouverture l'association met en place un renvoi vers un répondeur relevé régulièrement et vers un téléphone d'astreinte à destination des salariés en poste.

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

## **Article 5- Modalités d'admission au service à la personne**

Le service à la personne de l'AID 67 s'adresse

- aux personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans
- aux personnes en perte d'autonomie du fait de l'âge ou du handicap
- aux particuliers clients de prestations de confort

La demande d'admission peut être formulée par la personne, ses proches ou des professionnels (mutuelles, CARSAT...), par tous moyens du choix de la personne aidée (téléphone, fax, mail, courrier, dépôt de demande dans les locaux du siège).

Une évaluation des besoins de la personne aidée est réalisée au domicile de la personne aidée en présence si elle le souhaite d'un proche par une responsable de secteur désignée par l'association qui sera leur référent. Une réévaluation a lieu au minimum une fois par an ou autant que besoin.

## **Article 6- Modalités d'admission au service famille**

Le service famille de l'AID 67 s'adresse

- aux familles dont le besoin de soutien a été acté par la Communauté Européenne d'Alsace
- aux familles dont la difficulté passagère relève d'un fait générateur permettant une aide de la Caisse d'Allocations Familiales
- aux familles ayant besoin d'un accompagnement individualisé à la demande d'un tiers financeur.

La demande d'admission peut être formulée par la personne ou ses proches en remplissant le formulaire « demande directe de la famille » ou par un professionnel (de la CAF, du département, d'un service de santé...) en remplissant le formulaire « demande d'un travailleur social ». La demande et les pièces justificatives sont transmises par mail, fax ou courrier au secrétariat qui transmettra au responsable de secteur désigné en fonction du lieu géographique de l'intervention.

L'évaluation des besoins peut se faire :

- En cas de demande directe de la famille par téléphone ou à domicile en fonction de la complexité de la demande
- En cas de demande d'un travailleur social de la CAF ou du département une visite à domicile conjointe est organisée avec les travailleurs sociaux. Pour les demandes des autres professionnels l'évaluation peut se faire par téléphone ou à domicile en fonction de la complexité de la demande.

Une réévaluation a lieu à chaque fin de contrat et autant que de besoins. Afin de réaliser cette évaluation des bilans d'interventions sont demandés aux intervenants et des concertations ont lieu avec les travailleurs sociaux à l'origine de la demande.

## **Article 7- La contractualisation**

Lors de l'admission, l'AID67 élabore avec la participation de la personne accompagnée ou de son représentant légal un document individuel de prise en charge (DIPC) appelé contrat. Il définit les objectifs et la nature de l'accompagnement en fonction des besoins spécifiques de la personne accompagnée, dans le respect de la réglementation, des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service.

L'association remet à la personne accompagnée ou à son représentant légal, le contrat d'intervention ou DIPC, le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil (Guide de la personne aidée) qui inclut la charte des droits et libertés de la personne accueillie, l'information et les formulaires sur la désignation de la personne de confiance, un devis (sauf pour le service à la famille pour lequel le devis est fait sur demande) et la grille tarifaire.

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

## III-Mise en œuvre de l'intervention

### **Article 8- Le déroulé des interventions**

L'organisation des interventions (jour, fréquence, durée) est définie avec la personne aidée en fonction de ses besoins, du plan d'aide alloué par le tiers financeur et les moyens en personnel du service.

L'association organise le planning afin de permettre une continuité dans l'accompagnement aussi bien dans la fréquence qu'avec l'intervenant privilégié. Néanmoins, le planning peut être modifié du fait d'impératif lié à l'absence de ce dernier ou pour des impératifs de services. L'association s'engage à signaler au client ou son représentant tout changement d'intervenant ou de planning et à proposer en fonction de la disponibilité du service un remplacement.

L'association donne priorité en terme de remplacement aux situations d'urgences à savoir les interventions de maintien à domicile (levé, couché...), les visites accompagnées, ainsi que les engagements des clients préalablement définis avec le service (rendez vous médicaux définis, chimiothérapie, ...).

Conformément aux dispositions contractuelles, pour être pris en compte dans la planification, les demandes de changements (annulation d'intervention, modification de jour ou d'heure...) doivent être **faites 10 jours avant l'intervention prévue sous peine d'être facturée.**

En cas d'absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), l'utilisateur, la famille ou son entourage doit en informer l'association et signaler l'identité de l'établissement d'accueil.

En cas de porte close ou de renvoi de l'intervenant à votre initiative (sauf accord de l'association) la mission sera facturée.

La présence de la personne aidée est nécessaire lors de l'intervention à domicile sauf cas particulier vu avec le responsable de secteur ou notifié dans le contrat de prise en charge. Nous n'acceptons les clés du domicile de la personne aidée que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions.

L'association désigne le ou les personnes qui réaliseront les interventions à domicile, en fonction du contrat individuel de prise en charge, des compétences nécessaires et des disponibilités des intervenants. Nous rappelons que l'AID67 intervient uniquement en mode prestataire. Aussi l'intervenant est sous la responsabilité exclusive de l'association à qui il rend compte régulièrement.

Un cahier de liaison peut être mis en place ou un bilan transmis à la direction afin d'évaluer et éventuellement de partager avec le travailleur social à l'origine de la demande le suivi de nos interventions.

Nous rappelons, que nos services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfois accompagné par des stagiaires qui découvrent la profession ou valide un diplôme.

### **Article 9- Règles relatives au transport et déplacement.**

L'AID67 ne dispense pas d'offre de service de transport d'usagers ou de livraison de courses. Aussi les intervenants par principe n'assurent pas le transport des personnes aidées (que cela soit par leur véhicule ou celui de la personne aidée). Les déplacements doivent se faire à pied ou en transport en commun.

Toute demande spécifique, faisant exception au principe de base, doit faire l'objet d'un accord explicite de la direction qui précise les conditions de réalisation et le coût.

Pour la sécurité des professionnels, il est demandé à ceux-ci de vérifier que le conducteur est en capacité physique et administrative de conduire (possède un permis de conduire, une assurance) et que le véhicule ne présente pas de danger apparent ni pour le professionnel, ni pour le bénéficiaire ou les enfants véhiculés.

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

## **Article 10- Règles d'hygiène, de sécurité et de confort.**

Le personnel de l'AID67 se présentera dans une tenue adaptée, descente, conforme aux principes de laïcité de l'association et respectant les recommandations professionnelles relatives aux règles d'hygiène à domicile. De même, il est demandé également aux clients d'accueillir les professionnels dans une tenue descente.

Les intervenants et les personnes accompagnées doivent, tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de chacun.

- Les animaux doivent être tenus à l'écart afin de permettre l'intervention du professionnel,
- La personne accompagnée est tenue de mettre à disposition des produits adaptés à l'intervention,
- Le matériel utilisé doit être en état de fonctionner et disposer des systèmes de sécurité recommandée par les constructeurs. En cas de doute, il est demandé aux intervenants de ne pas utiliser ce matériel.
- L'intervention doit se dérouler dans des conditions adaptées ou adaptables.
- Il est interdit au professionnel de fumer en présence de la personne aidée. De même l'AID67 demande à la personne aidée de s'abstenir de le faire en présence de l'intervenant afin de ne pas compromettre la santé de celui-ci.
- Les professionnels adapteront leurs interventions afin de limiter les gestes répétitifs en fonction des besoins du client en priorisant le bien être des personnes âgées et des enfants.
- En cas de risques infectieux (Covid, grippe...) le personnel et les usagers devront assurer la sécurité de l'intervention en respectant les gestes préconisés par le gouvernement (porte du masque...)

L'association a pour objet d'aider les personnes fragiles (personnes âgées, enfants...), aussi nous demandons aux bénéficiaires de nous faire part de situations ou d'état de santé pouvant être source de danger par la contamination de nos intervenants (état grippal, gastro, grippe). L'association vous proposera alors un éventuel changement de planning.

## **Article 11- La suspension des prestations à l'initiative de la personne accompagnée**

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative de la personne accompagnée en cas d'absence temporaire pour convenance personnelle. Le client doit avertir l'association en respectant un délai de prévenance de **10 jours**. Tout changement de planning du fait de la personne accompagnée ne respectant pas ce délai de prévenance fait l'objet d'une facturation, sauf cas de force majeure. Il est donc recommandé aux clients d'informer l'association par un moyen permettant de prendre acte de ce délai de prévenance (courrier, mail, fax...)

En cas de reprise de la prestation, le service rétablira l'intervention dans les meilleurs délais et en tenant compte de la situation d'urgence de la personne accompagnée.

L'intervention au domicile peut être suspendue à l'initiative de la personne accompagnée en cas d'hospitalisation. Le cas échéant, la personne accompagnée, sa famille ou son représentant légal doit avertir le service dès que possible. L'identité de l'établissement d'accueil doit être communiquée.

## **Article 12- La suspension des prestations à l'initiative de l'Association**

L'AID67 peut suspendre l'intervention en cas de défaut de paiement ou de non-respect par la personne accompagnée de ses engagements contractuels après envoi, par courrier recommandé avec accusé de réception, d'une mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de 15 jours.

**Sont exempt du préavis, les situations de forces majeures lorsque les conditions d'hygiène et/ou de sécurité ne sont pas respectées et mettent en difficulté ou en danger un salarié de l'association ou un stagiaire.**

L'intervention au domicile peut également être suspendue à l'initiative du service en cas de force majeure (maladie de l'intervenant, ...). Le cas échéant, le service s'engage à prévenir la personne accompagnée dans les plus brefs délais et à rechercher avec lui une solution de remplacement. Les prestations qui n'auront pu être réalisées ne seront pas facturées.

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

## IV-Droits et protection des usagers

### **Article 13- Garanties des droits et libertés individuels des usagers-clients**

Tout bénéficiaire des services de l'Association a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les membres de l'Association salariés et bénévoles sont tous tenus à la discrétion professionnelle et pour les missions de la protection de l'enfance sont tenus au secret professionnel.

### **Article 14- Prévention des risques de maltraitance envers la personne aidée ou son entourage**

Conformément aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico Sociaux<sup>1</sup>, le présent règlement distingue les notions de maltraitance et de violence.

- Le terme de maltraitance recouvre «tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière », commis par les professionnels ou les proches envers les usagers.
- Le terme de violence sera utilisé ici pour définir les actes de violences tels que définis précédemment commis par les usagers(ou leurs proches) vers les professionnels.

Toute suspicion ou fait de maltraitance voir de négligence décelé par l'entourage de la personne accompagnée par un professionnel de l'AID67 ou un stagiaire doit être immédiatement signalé à la directrice ou la responsable de secteur. Après enquête la direction prendra les mesures disciplinaires adaptées et se réserve le droit d'acter en justice ou de prendre les mesures nécessaire afin de garantir la sécurité des personnes fragiles.

Les professionnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitements dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions et bénéficient pour cela de mesures de protection légale. En cas de suspicion, le professionnel doit en informer la direction qui donnera les suites appropriées.

L'AID67 s'engage à favoriser la bientraitance pour cela :

- En favorisant l'accès à son personnel à des formations sur la bientraitance des personnes accompagnées à domicile.
- Un numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, le 3977 est mis à la disposition des personnes accompagnées, de leur famille, de leur représentant et des intervenants. Il est également affiché dans les locaux du service.
- De même que le 119 est une ligne téléphonique pour l'enfance en danger.

Les faits de violence ou de maltraitance sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

---

<sup>1</sup> « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile » page 11

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

## **Article 15- Prévention des risques de violence envers les professionnels**

En cas de violence physique ou verbale d'une personne aidée ou de son entourage à l'encontre d'un professionnel de l'AID, la direction suspendra les interventions jusqu'à l'analyse de la situation avec la personne aidée et ou les travailleurs sociaux à l'origine de la demande.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires initiés par le professionnel victime.

L'association se réserve le droit d'acter en justice en fonction des faits ou de prendre les mesures nécessaire afin de garantir la sécurité des professionnels.

## **Article 16- Désignation d'une personne de confiance**

Lors de la prise en charge d'une personne aidée majeure, il est proposé en fonction de ses difficultés et de sa dépendance de désigner une personne de confiance qui servira de lien privilégié avec l'association.

La personne de confiance pourra si vous le souhaitez être présente lors de la contractualisation, de l'évaluation et vous aider à la compréhension de vos droits.

Vous trouverez en annexe l'article L311-5-1 du Code de l'action Social et Familiale ainsi que le formulaire de désignation de la personne de confiance

.

## **Article 17- La garde des enfants mineurs**

Les interventions se font en principe en présence d'un parent ou du responsable légale qui reste responsable de l'enfant mineur. En cas d'absence de celui-ci, le professionnel est responsable du ou des enfants confiés par le parent ou le responsable légal. (Le parent ne pourra confier aux professionnels que les enfants dont il a légalement la garde).

- Les parents, le responsable légale du mineur donnent toutes les instructions nécessaires aux conditions de garde et de soins à savoir: les problèmes spécifiques de l'enfant (maladie, allergie...), les références du médecin traitant et le numéro d'appel d'urgence de la famille ou du référent.
- Les parents ou les représentants légaux doivent tout mettre en œuvre pour qu'en dehors des horaires d'interventions prévus, la garde des enfants soit assurée. Les noms et numéros de téléphone du référent majeur à qui l'enfant peut être confié en cas de retard doit être consigné par écrit. En cas de retour à domicile après l'horaire prévu à la mission, le parent devra informer l'association pour organiser le transfert de responsabilité des enfants ou des adultes dépendants au référent désigné ou les confier aux services sociaux compétents

En cas de visite en présence de tiers, le professionnel est responsable des enfants confiés par les services sociaux ou la famille d'accueil à compter de la remise de l'enfant au professionnel, jusqu'à l'heure de fin d'intervention défini ou la remise de l'enfant aux mêmes services. Lorsque ces derniers font le choix de rendre l'enfant ou les parents autonomes que cela soit avant ou après l'intervention de la TISF, (pour les trajets ou pour des visites en présence partielle de la TISF), la responsabilité de l'enfant est confié au départ de l'intervenant à l'établissement ou au parent selon les dispositions prises.

## **Article 18- Mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle**

La personne accompagnée ou son représentant légal autorise l'AID67 à appeler le médecin traitant (ou de garde), le Samu (15) ou les pompier (18) en cas d'urgence.

Dans le cadre des interventions planifiées, si les professionnels ne peuvent accéder au domicile faute de réponse de la personne accompagnée. L'AID67 contactera dans les meilleurs délais le proche aidant ou la personne de confiance. En cas

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

de non réponse l'AID67 pourra être amenée à faire intervenir les pompiers. Dans ce cas, l'AID67 ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages faits par les services de secours pour accéder au domicile de la personne aidée.

## V-Les droits et devoirs réciproques

### **Article 19- Les obligations de l'association**

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes, soit dans le cadre d'une prestation à son domicile, soit dans le cadre d'une prestation à partir de son domicile.
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

***Les salariés de l'AID67 sont tenus au devoir de discrétion et à la confidentialité. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne, en cas de suspicion de maltraitance ou bilan avec les travailleurs sociaux à l'origine de la demande.***

### **Article 20- Les obligations des intervenants envers la personne aidée**

Le rôle de l'intervenante est défini par le projet individuel de prise en charge dans la limite de son champ d'intervention. Les intervenants ne sont ainsi pas habilités à prodiguer des actes de soins à savoir :

- les actes techniques demandant l'accompagnement d'une infirmière, d'une aide soignante ... (exemple mettre des bandes de contention, faire un lavage de nez pour un nourrisson...).
- L'intervenant peut ainsi accompagner la prise de médicaments prescrits et préparés par une personne habilitée mais ne peut pas donner directement ou appliquer une posologie délivrée par un professionnel de santé.

Les intervenants ne sont pas habilités à recevoir des biens des bénéficiaires :

- Il est interdit à l'intervenant de participer à un jeu de hasard avec les personnes aidées, ni engager de transaction, de quelque nature que ce soit, avec les personnes aidées, en vue de leur vendre ou de leur acheter quoi que ce soit sauf autorisation express de la Direction.
- Le personnel ne doit ni accepter ni demander de gratification (pourboire, dons) même minimes, d'un usager
- L'intervenant à qui une personne aidée demande d'effectuer des achats doit faire mentionner, par écrit, sur la liste des objets à acheter, le montant de la somme reçue pour effectuer les achats. L'intervenant devra fournir les tickets de caisses et faire mentionner la monnaie redonnée aux usagers. Le salarié qui reçoit d'un client le règlement d'une facture, remet à celui-ci une reconnaissance écrite.

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

- Le salarié qui engage une dépense au titre de l'intervention (frais de transport...) en lieu et place de la personne aidée doit faire constater cette dépense par le client et transmettre au service du siège, la demande de remboursement de frais signée par le client et le justificatif original de la dépense afin de refacturer au client.

L'intervenant doit adopter en toutes circonstances une posture professionnelle avec le bénéficiaire dont il a la charge.

## **Article 21- Les obligations de la personne aidée envers l'intervenant et l'association**

Les intervenants à domicile sont des professionnels aussi la personne aidée s'engage à garantir à ces derniers des conditions de travail conformes aux règles du travail sous peine de suspension des interventions.

- Le professionnel doit être accueilli de façon correcte (tenue, comportement...),
- Le logement doit permettre à l'intervenant de travailler dans des conditions correctes (chauffage, ventilation, lumière...) et lui permettre d'utiliser des installations sanitaires en état de fonctionnement,
- La personne aidée doit mettre à disposition les produits nécessaires à la réalisation de la prestation, un matériel conforme aux règles de sécurité et adapté à la mission.
- La personne aidée s'engage à sécuriser l'intervention (isoler les animaux, ne pas fumer en présence de l'intervenant, d'informer l'association des risques de contagions...),
- Enfin la personne aidée s'engage à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque fin d'intervention (horaires d'arrivée et de départ mentionnés précisément). Elle ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.
- La personne aidée et son entourage s'engage à respecter le présent règlement de fonctionnement et dispositions contractuelles.

## **Article 22- Le règlement des interventions**

### **A/Les modalités de tarification**

Les interventions peuvent selon les situations faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale d'un tiers financeur (CAF, Conseil Départemental...). Le reste à charge peut faire l'objet d'un devis sur simple demande.

En cas de prise en charge totale ou partielle d'un tiers financeur, nous rappelons au client que le client désirant un nombre d'heures supérieur à la prise en charge du tiers financeur, ou des interventions avant l'obtention de l'accord du tiers financeur devra régler les heures effectuées au tarif plein

Outre le coût horaire à la charge de la personne aidée (hors participation du tiers financeurs), les frais annexes sont :

- Une cotisation d'adhésion à l'association de 10€, facturée annuellement en janvier et à la première intervention.
- Les frais de transport liés à l'intervention (faire les courses, accompagnement à un rendez-vous...) facturés au coût réel des transports en commun ou à 0,35€ du kilomètre pour l'utilisation du véhicule personnel de l'intervenant.
- Les frais engagés par l'intervenante (exemple entrée à la piscine...) qui seront refacturés sur justificatifs. ATTENTION aucun remboursement ne sera demandé directement par l'intervenant mais l'intervenant peut prendre en charge directement le coût.
- Des frais de pénalité de 15€ en cas de rejet de prélèvement automatique ou de chèque (conformément à l'article L1152-du code civil, le client peut recourir à l'arbitrage du juge pour en contester le montant).

En cas de non paiement l'association pourra suspendre les interventions et acter en justice afin de faire valoir ses droits.

### **B/Les modalités de facturations**

Une facture mensuelle claire et détaillée, récapitulant la prestation (heure normale effectuée, heure de renvoi, heure d'annulation tardive, heure de renvoi...) est adressée au client en début de mois suivant.

- Les heures réalisées par l'intervenant sont facturées sur la base des bons d'engagement signés par la personne aidée.
- Les heures planifiées, sont facturées en cas :

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

- ✓ Annulation tardive (après le délai de 10 jours)
- ✓ Renvoi (en début ou en cours d'intervention)
- ✓ Porte close (client absent ou qui n'ouvre pas) après les relances de l'association et cela après un temps d'attente de 15 minutes.

Toute intervention fait l'objet d'une participation financière de l'utilisateur déterminée lors de la demande d'intervention. L'utilisateur s'engage à régler les sommes dues dans les délais mentionnés dans le contrat.

## **B/ Les modalités de paiement**

Les factures sont payables à réception selon plusieurs modes de paiement :

- Prélèvement automatique
- Virement bancaire (IBAN- FR76 1027 8010 1000 0145 8624 549)
- Chèque bancaire
- CESU préfinancé ou le CESU dématérialisée (identifiant 752 616\*0).
- Espèces (Ce moyen n'ouvre pas lieu à des réductions fiscales).

Les factures acquittées par le client (hors frais annexe et paiement en espèce) peuvent faire l'objet d'une réduction d'impôt dans les conditions fixées par le code général des impôts et notamment l'article 199 sexdecies.

## **Article 23 L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction des personnes accompagnées**

L'association est engagée dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Afin d'associer les personnes accompagnées au fonctionnement du service, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées.

Les personnes accompagnées, ou leur représentant légal sont ainsi consultés par le biais de questionnaires sur l'organisation du service par le biais d'un questionnaire de début d'intervention et d'un questionnaire annuel. Un bilan est réalisé chaque année et communiquée aux personnes accompagnées.

## **VI- Réclamations, litiges et assurance**

### **Article 24- Règlement des litiges**

Pour toute réclamation, le bénéficiaire ou son représentant peut s'adresser à Madame Rognan Directrice de l'association en précisant par écrit les motifs de votre mécontentement. L'association s'engage à rechercher la meilleure solution et cela dans les plus brefs délais (ou d'informer dans les 15 jours l'utilisateur/client du délai prévisible de traitement de cette réclamation).

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des réclamations, litiges ou conflits, les personnes accompagnées peuvent faire appel à une « personne qualifiée » figurant sur la liste établie conjointement par le préfet, le président du conseil départemental et le directeur général de l'agence régionale de santé et disponible en annexe.

Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux

Enfin si le litige n'a pas été résolu, conformément aux articles L611-1 et suivants et aux articles R612-1 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 service n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalable introduite auprès de l'association Aide et Intervention à Domicile du Bas-Rhin, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation de l'association Nationales des Médiateurs (ANM-CONSO) :-soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, ou par e-

# REGLEMENT de FONCTIONNEMENT

---

mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) ou par téléphone au numéro suivant : 01 42 33 81 03.

## **Article 25- Droits d'accès et de rectification de la personne aidée**

Les informations concernant le client, destiné au secrétariat de l'Association et nécessaires à la conclusion du présent contrat, font l'objet d'un traitement informatique. Les destinataires des données sont les professionnels de l'Association.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles le concernant et pourra faire valoir ce droit en écrivant à l'adresse suivante : Aide et Intervention à Domicile du Bas-Rhin, 46 rue Jean Jaurès 67300 SCHILTIGHEIM.

## **Article 26- Les dispositions relatives aux assurances**

L'association est assurée pour les dommages occasionnés par l'intervenant pendant sa mission.

- Une déclaration circonstanciée doit être faite par le bénéficiaire accompagné pour les accidents matériels d'un devis de réparation et de la facture originale.
- Une déclaration de sinistre sera également rédigée par l'intervenant afin d'engager la responsabilité de l'association
- L'assurance remboursera directement le bénéficiaire en fonction de la valeur résiduelle du bien (en appliquant le taux de vétusté défini à l'article L121-1 du code des assurances).
- En cas de franchise, l'association pourra prendre en charge celle-ci, sur la base de la valeur résiduelle du bien. Cette prise en charge se fera sous forme d'un avoir. Le remboursement monétaire se fera uniquement si le bénéficiaire est à jour du paiement des factures en-cours ou à venir.

En cas d'accident de la circulation avec le véhicule de l'intervenant. Les dommages causés aux personnes accompagnées sont couverts par l'assurance de l'intervenant. En cas de majoration du coût de l'assurance de l'intervenant du fait d'un usage professionnel, la surcote est à la charge de l'AID67.

Dans le même esprit, la personne aidée doit être couverte par une assurance de responsabilité civile et/ou de transport en cas de dommage occasionné à l'intervenant et dont il serait reconnu responsable.

Fait à Schiltigheim le 12/4/2016

La Directrice de l'Association

Le Président de l'Association