



Le règlement de fonctionnement



Conformément à l'article de loi L311-4 du code de l'action sociale et des familles.

(Rédigé selon l'article L311-7 du CASF, décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 à destination des usagers).

La **maltraitance**
est une **réalité**
il faut en **parler**

Victimes ou témoins, appelez le :

 **3977**

Des professionnels vous écoutent,
vous soutiennent, vous orientent.

Notre règlement de fonctionnement permettra à chacun de connaître ses droits et ses devoirs. En effet, le domicile de la personne aidée devient, pour un temps, un lieu de travail.

L'intervenant comme la personne aidée devra respecter certaines règles qui permettront que tout se passe dans la sérénité et le respect réciproque.

1. Généralités

1.1 Prévention de la violence et de la maltraitance

Nous rappelons que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Toute personne, dénonçant les faits de violence sur autrui dont il a été témoin dans l'exercice de ses fonctions, bénéficie de mesures de protection légale. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant contactera le responsable de l'agence qui fera une démarche auprès des institutions compétentes. **Famille à Cœur** est sensible à ces faits, et a mis en place à l'intention de ses salariés des formations appropriées.

1.2 Garantie des droits et libertés individuelles

Famille à Cœur, dans le cadre de sa mission, assure à chaque usager le droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité, ainsi que, le droit à la confidentialité des informations qui lui aurait été transmises. Chaque intervenant, dès son embauche, est tenu au secret professionnel. Il s'engage à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées.

1.3 Traitement informatique des données

Les données concernant le client font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par l'article 26 de la loi informatique et liberté n° 78.17 du 06/01/1978. Ces données sont transmises au service administratif de la structure et sont protégées par le secret professionnel. L'utilisateur peut exercer son droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce auprès de la direction de **Famille à Cœur** par écrit. L'utilisateur a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant dans les conditions fixées par cette loi. La communication des documents et des données s'effectuent également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie et selon le cas dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

1.4 Consultation du règlement intérieur

Chaque usager peut consulter le règlement intérieur et en demander une copie au responsable d'agence.



1.10 Traitement des réclamations

En cas de réclamation, chaque usager a la possibilité de contacter le responsable d'agence ou le directeur. Le service qualité permet l'enregistrement, le traitement et le suivi des réclamations. Toute réclamation écrite fera l'objet d'une réponse écrite. Ce système démontre l'engagement de **Famille à Cœur** vers l'amélioration continue de la qualité de service.

1.11 Recours

1.11.1 Recours interne

En cas de litige, le responsable d'agence cherchera avec l'usager la meilleure forme d'arrangement possible. En cas d'arbitrage, la direction se tient également à votre disposition.

1.11.2 Médiation

L'usager peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et/ou à la commission nationale de médiation. Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises.

1.12 Qualité de la transmission et des informations

Un cahier de liaison est mis à disposition. Le contenu est soumis à l'usager pour accord. Son utilisation par l'intervenant est obligatoire. Il facilite la communication et la transmission des informations entre les intervenants, la famille et éventuellement les professionnels qui entourent la personne aidée (infirmiers, kinésithérapeute, tuteurs...)

Par ailleurs, l'intervenant établit des comptes rendus oraux à son responsable d'agence sur le déroulement de sa mission et rapporte régulièrement des observations sur la situation de l'usager.



1.13 Paiement des prestations

1.13.1 Prélèvement automatique

Il est recommandé pour tous les usagers de privilégier les paiements par prélèvement automatique. Ce moyen de paiement permet de n'avoir aucune gestion supplémentaire. Si une autre forme de paiement est choisie, l'usager doit en faire la demande auprès de la direction. Il est exigé dans ce cas, un envoi du règlement sous huitaine à compter de la date de réception de la facture, le timbre de la poste faisant foi. Une fois ce délai écoulé, le service comptabilité se verra dans l'obligation de facturer des pénalités de retard.

1.13.2 Procédure de recouvrement

Toute facture non couverte après quinze jours entraîne le déclenchement de la procédure de mise en demeure gérée par un cabinet de recouvrement ou un huissier de justice. Cette procédure entraînera donc des frais de recouvrement en plus du montant de la facture initiale. Il est donc dans l'intérêt de l'usager de prendre immédiatement contact avec le service comptabilité si un retard de paiement devait survenir pour trouver le meilleur arrangement possible.

1.13.3 Réclamation liée à la facturation

A réception de la facture, l'usager a selon la réglementation en vigueur, quinze jours pour contester une facture. Il suffit à l'usager de contacter le responsable d'agence, qui se chargera de la vérification. En cas d'erreur justifiée, la réclamation sera transmise au service comptabilité pour correction et un avoir sera édité pour l'usager.

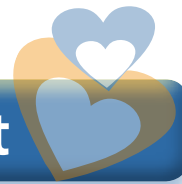
1.14 Obligations réglementaires

1.14.1 Attestations

Famille à Cœur s'engage, conformément à la réglementation en vigueur, à établir en début d'année suivante, pour le compte de l'usager, tous les documents nécessaires à la déclaration fiscale de l'année précédente.

1.14.2 Reconduction du contrat

Deux mois avant la date anniversaire de l'adhésion, l'usager recevra un courrier l'avertissant du futur prélèvement de la cotisation annuelle, ainsi que de la reconduction du contrat. Dans le cas où l'usager ne tient pas à renouveler son engagement avec **Famille à Cœur**, il lui suffira de renvoyer le coupon détachable présent en bas de page du courrier reçu et de l'envoyer dans un délai de quinze jours à l'attention de la direction. Sans réponse, **Famille à Cœur** considérera que l'usager donne son accord pour le prélèvement de la cotisation et accepte la reconduction du contrat.



2. Les prestations

1.5 Continuité du service

Toute absence de l'intervenant (absence consécutive notamment aux congés payés, à la maladie ou à une formation) sera signalée au client dans les plus brefs délais par le responsable d'agence ou son assistant(e). En effet, **Famille à Cœur** s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel.

1.6 Suspension et reprise des prestations

Pour annuler une prestation, l'utilisateur doit informer **Famille à Cœur** au plus tard 48H avant la prise de service de l'intervenant. Un simple appel au responsable d'agence suffit. Toute intervention non annulée sera à la charge de l'utilisateur. En cas de force majeure, telle qu'une hospitalisation, **Famille à Cœur** demande uniquement à être informée le plus tôt possible, afin de suspendre l'intervention. Pour planifier la reprise des interventions, **Famille à Cœur** demande un délai de 48H. **Famille à Cœur** ne peut garantir à l'utilisateur que l'intervenant soit le même qu'avant l'interruption du service.

1.7 Enregistrement des interventions

Dans le cadre de la prestation de services, l'utilisateur s'engage à accepter que l'intervenant utilise en début et en fin d'intervention le téléphone fixe du domicile, afin de procéder au pointage à distance (DOMATEL/DOMIPHONE), ces communications téléphoniques sont gratuites pour l'utilisateur.

Le client s'engage à signer le ou les état(s) mensuel(s) (document reprenant le total des heures effectuées dans le mois) qu'il remettra à l'intervenant au plus tard le 30 ou 31ème jour du mois en cours. Les états mensuels permettent un double contrôle pour les responsables d'agence.

1.8 Les courses

Elles sont considérées comme temps de travail. L'intervenante peut être amenée à utiliser son véhicule personnel. Le responsable doit en être averti, le véhicule doit être assuré pour les transport des passagers et les kilomètres parcourus sont facturés selon le tarif indiqué dans l'annexe «tarifs».

Une liste de courses aura été établie. Sur le cahier de liaison la somme d'argent remise à l'intervenant est notée. L'intervenant rapportera le justificatif des achats et restituera intégralement la monnaie. L'intervenant ne doit rapporter ni une quantité anormale de boissons alcoolisées ni médicaments qui n'auraient pas été prescrits par ordonnance.

1.9 Sûreté des personnes et des biens

Famille à Cœur bénéficie d'une police d'assurance qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux usagers. Dans certain cas, il est toléré de solliciter un intervenant pour effectuer le transport dans un véhicule personnel. Le responsable d'agence doit en être averti. Un maintien à domicile qui révèle des risques fera l'objet d'une synthèse et des recommandations seront données. Néanmoins, l'utilisateur ou son représentant légal sont les seuls décisionnaires, et **Famille à Cœur** ne pourrait être mise en cause si un problème devait survenir.



3. Les obligations de chacun

Les horaires fixés dans les plannings doivent être respectés tant par les intervenants que par l'utilisateur. Toute modification doit impérativement être signalée au responsable d'agence. L'intervenant ne peut modifier son planning, même avec accord de l'utilisateur, sans que le responsable d'agence ne soit averti.

• Obligations de l'utilisateur

Dans le cadre de la prestation de service chaque utilisateur doit respecter certaines obligations :

- ✓ Respecter les décisions de prise en charge de l'organisme financeur ainsi que le contrat signé avec **Famille à Cœur**
- ✓ Ne pas fumer pendant le temps de l'intervention
- ✓ Avoir à l'égard des intervenants un comportement respectueux. En effet, dans ce rapport d'aide, l'utilisateur comme l'intervenant adopte un comportement de respect mutuel des droits : intimité, croyance, habitudes alimentaires...
- ✓ Ne pas rechercher ou demander les coordonnées personnelles de l'intervenant. Il est rappelé que toute demande doit transiter par le responsable d'agence
- ✓ Recevoir l'intervenant dans une tenue correcte
- ✓ Respecter les principes d'hygiène élémentaires
- ✓ Mettre à disposition selon les tâches définies : des gants, des produits et du matériel d'hygiène et d'entretien
- ✓ Prendre connaissance et respecter le champ d'action de l'intervenant, conformément à l'ordre de mission établi par le responsable d'agence
- ✓ Ne pas solliciter l'intervenant à outrepasser ses qualifications
- ✓ Répondre au questionnaire de satisfaction afin d'évaluer la prestation.



Toutes entraves aux droits du salarié sur son lieu de travail ou toutes formes de non respect des principes de base de la législation en vigueur, telles que discrimination, harcèlement, maltraitance..., peuvent entraîner des plaintes de l'intervenant et de Famille à Cœur à l'égard de l'utilisateur.

Dans le cadre des interventions, l'utilisateur ne peut demander à l'intervenant les tâches suivantes :

- ✓ Faire du gros nettoyage tel que : la cave, le ramonage, le lessivage des murs, le grattage des parquets, le cirage de planchers, les grosses lessives
- ✓ Participer à un déménagement (prestation spécifique)
- ✓ Jardiner (hors prestation de jardinage)
- ✓ Nettoyer les animaux domestiques
- ✓ Laver les vitres s'il y a un risque pour la sécurité. Les obligations de l'assureur permettent uniquement le lavage de vitre à hauteur d'homme
- ✓ Déplacer du mobilier lourd
- ✓ Effectuer des dosages de médicaments
- ✓ Effectuer des actes de soins tels que : la toilette médicalisée, le changement de pansement, le traitement d'escarre...
- ✓ Effectuer des soins de pédicure
- ✓ Entretien des pièces du logement ou le linge des personnes non mentionnées dans le contrat de prestation.



Le règlement de fonctionnement



• Obligations de l'intervenant

L'intervenant, par son attitude témoigne du respect auquel s'engage Famille à Coeur :

- ✓ Il est patient, poli vis à vis de la personne aidée et de son entourage familial et utilise un langage réservé et adapté. Il se montre absolument respectueux de ses habitudes, de ses convictions politiques ou religieuses
- ✓ Il est ponctuel et prévient le responsable d'agence lorsqu'il ne peut pas l'être, ne reçoit ni visites, ni appels téléphoniques durant son intervention. Il ne fume pas sur son lieu de travail. Sa tenue vestimentaire est irréprochable
- ✓ Il prend soin du matériel qui lui est confié, notamment des clés et les remet en main propre au responsable d'agence une fois sa mission terminée. A cet effet une décharge de remise de clés sera signée par l'utilisateur
- ✓ Il ne donne pas son adresse personnelle ni son numéro de téléphone.
L'Association **Famille à Coeur** se dégage dans le cas contraire de toute responsabilité.

L'intervenant respecte les limites de sa fonction :

- ✓ Il prévient, en cas d'urgence, la famille ou le médecin et **Famille à Coeur** et informe ce dernier de toute évolution concernant l'état de santé physique et psychologique pouvant justifier un réajustement des interventions
- ✓ Il ne donne pas de soin ayant un caractère médical (pansements, massages, soins de pédicure) et porte des gants lorsqu'il y a un risque biologique. Il ne commente pas les ordonnances et n'influence pas l'utilisateur quant au choix de son médecin, de son infirmière...
- ✓ Il surveille la prise de médicaments si un pilulier est mis en place par une infirmière ou par la famille, ceci avec accord écrit de la famille. Il observe le régime alimentaire du bénéficiaire.

L'intervenant respecte les biens de l'utilisateur :

- ✓ Il ne demande ni ne reçoit de sommes d'argent, d'objet de valeur, de procuration sur un compte bancaire de la part de l'utilisateur. Il ne peut être désigné comme légataire de l'utilisateur
- ✓ Il ne participe à aucun jeu d'argent avec l'utilisateur.

*Le respect des dispositions ci-dessus est la condition fondamentale du bon fonctionnement de **Famille à Coeur** qui ne pourra pas, par conséquent, conserver dans son effectif un intervenant ou maintenir des interventions chez un usager qui aurait manqué au présent règlement.*

« *En toute confiance* »