



21 rue Schœlcher
Parc des Collines
68200 MULHOUSE
Tél : 03 89 45 47 70
Fax : 03 89 66 13 70
Mail : contact@adomaide68.fr
Site internet : www.a-dom-aide68.fr

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



PREAMBULE :

Les dispositions indiquées dans ce règlement s'appliquent à toutes nos interventions et doivent faciliter notre communication mutuelle.

Nous respectons le cadre légal et réglementaire.

Nous vous garantissons l'exercice de vos droits et libertés individuelles.

1/ VOTRE DEMANDE D'INTERVENTION – ORGANISATION DE NOTRE REPONSE

➤ La réception des demandes

Nous enregistrons toute demande d'intervention qui nous est adressée soit par téléphone soit lors d'un entretien dans nos locaux.

Si nous ne pouvons répondre à votre demande, nous vous orienterons vers d'autres organismes.

➤ Etude et traitement des demandes

Nous étudions attentivement votre demande et vos besoins.

Pour les demandes émanant de la CEA, nous l'instruisons avec les travailleurs sociaux.

➤ Contractualisation des interventions

Dans le cadre d'une demande CAF, nous vous demanderons des pièces justificatives.

Nous ferons un diagnostic et établirons avec vous un contrat fixant les conditions d'intervention et de résiliation.

Après la signature du contrat, vous avez 14 jours pour l'annuler. Mais si les interventions ont commencé avant la fin de ce délai, vous devrez régler les interventions réalisées.

Afin d'enregistrer et de comptabiliser les heures réalisées à votre domicile, nous vous fournirons un badge. Il est obligatoire.

2/ LES DISPOSITIONS RELATIVES AU DEROULEMENT DE L'INTERVENTION

Nos intervenants sont tous qualifiés. Ils doivent respecter votre vie privée.

Cependant, le respect doit être mutuel.

➤ L'organisation et l'intervention

Le professionnel est choisi à cause de ses compétences, de votre lieu d'habitation et de sa disponibilité.

Il est équipé d'un smartphone qui lui permet de scanner le badge qui vous est fourni. Prenez en soin, il vous sera facturé au troisième remplacement.

Vous vous engagez à bien accueillir le professionnel et vous devez être présent à votre domicile lorsqu'il intervient.

Son intervention ne pourra pas être enregistrée ou filmée sans son accord. Il pourrait refuser d'intervenir.

L'organisation du travail est particulière le samedi. Chaque salarié travaille un samedi sur trois. Vous pourrez donc accueillir au moins trois salariés différents.

➤ Les règles relatives au respect des plannings

- Contrat CAF, Droit au répit et autres : les plannings sont envoyés par mail sauf demande contraire de votre part.

- Contrat en lien avec le CEA : les plannings sont envoyés par la poste sauf si vous donnez votre accord pour un envoi par mail.

Les plannings sont faits au mois par le Responsable de secteur. Ils peuvent être régulièrement modifiés tout en respectant les règles de la modulation du temps de travail.

Vous devrez nous communiquer toute demande de changement, au plus tard 7 jours avant l'intervention. Les dates planifiées doivent être respectées sinon les interventions seront facturées.

Si nous devons faire des changements dans votre planning, vous en serez averti par téléphone, mail et/ou courrier.

Si l'intervenant est indisponible, nous vous en informerons et rechercherons, si possible une solution.

➤ **Les règles relatives aux déplacements effectués pour vous**

Les professionnels ne peuvent pas vous transporter. En cas d'exception, l'autorisation préalable de la direction ou du responsable de secteur est nécessaire. Ils fixent les règles de réalisation. Le coût du transport sera à votre charge.

➤ **Les règles relatives à nos assurances et responsabilités**

L'Association est assurée pour la réalisation de son activité.

Nous rembourserons des dégâts éventuels si la responsabilité de nos intervenants est prouvée et avec l'accord de la direction. Nous tiendrons compte de la vétusté. Pour tout acte délictueux, commis par l'un de nos intervenants, nous appliquerons les sanctions appropriées.

➤ **Les règles relatives à l'accès des salariés aux comptes bancaires des usagers**

Vous ne pouvez établir de procuration à nos intervenants, ni leur confier votre carte bancaire ou votre chéquier. Si notre salarié devait faire des achats, vous lui donnerez une avance, en espèces uniquement.

➤ **Nos responsabilités dans le cadre de la protection ou la garde des enfants**

L'Association est responsable des enfants que vous confiez aux intervenants.

Si vous devez vous absenter (que vous soyez les parents ou les responsables légaux), vous :

- Donner des instructions nécessaires aux conditions de garde ;
- Préciser les problèmes spécifiques de votre/vos enfant(s) ;
- Informer d'un numéro d'appel d'urgence de la famille ou du médecin traitant.

En cas d'absence, vous informerez des noms des personnes susceptibles d'accueillir votre/vos enfant(s) au moment du départ de l'intervenant.

A défaut, le(s) enfant(s) seront confiés aux autorités compétentes.

➤ **Risques professionnels des intervenants**

Les interventions doivent respecter des règles de sécurité. Le matériel fourni par la famille (matériel domestique, produits d'entretien) doit répondre aux normes de sécurité. Les animaux sont tenus à l'écart des professionnels.

L'intervenant a le droit de refuser une intervention qui le met en danger. S'il est témoin ou victime de violence verbale ou physique, il avertit immédiatement le service.

L'Association se réserve le droit d'effectuer tout signalement aux instances de droit.

Lorsque, dans l'exercice de ses fonctions, l'intervenant dénonce les faits de violences sur autrui dont il est témoin, il bénéficie de mesures de protection (art 48 de la loi du 2/01/2002 – art 434-1 et 434-3 du code pénal).

3/ MODALITES DE CONCLUSION ET DE PAIEMENT DE L'INTERVENTION

➤ **L'évaluation de l'intervention**

Pour les interventions demandées par la CEA, une évaluation sera réalisée avec les partenaires, en fin de contrat. Si le contrat est long, des évaluations intermédiaires pourront être demandées.

Cette évaluation se présente sous la forme d'un écrit qui reprend les objectifs et leur niveau de réalisation. Elle permet de décider d'une prolongation éventuelle, d'une réorientation ou de l'arrêt des interventions.

➤ **Facturation et paiement**

Chaque facture vous parvient après le 15 du mois en cours, pour les interventions du mois précédent. Vous pouvez payer en espèces, CESU, par chèque ou par virement. Les références bancaires figurent sur la facture. Toute facture jointe au paiement sera retournée acquittée pour un éventuel remboursement par votre

mutuelle. Vous pouvez bénéficier d'une réduction fiscale de la moitié des factures payées pour l'année de référence. Un justificatif des montants réglés vous sera transmis afin que vous puissiez le joindre à votre déclaration de revenus.

4/ LES POSSIBILITES DE FAIRE APPEL ET DE RECOURS

Pour toute réclamation, vous devez vous adresser à la Direction de l'Association, en précisant par écrit, les motifs du litige. Vous pouvez également faire appel à un médiateur de l'association nationale des médiateurs (ANM) à laquelle nous adhérons.

Pour toute action en justice, seul le tribunal de Grande Instance de Mulhouse est compétent.

Pour faire valoir vos droits, vous pouvez aussi faire appel, à une personne qualifiée. Son nom figure sur une liste établie par le Préfet ou le Président du Conseil Départemental du Haut-Rhin (art L311-5 du code de l'action sociale des familles). L'arrêté du 17/12/2013 désigne comme personnes qualifiées : *Monsieur Denis THOMAS* (secteur enfant et adulte handicapé) ; *Monsieur Dominique GIUDICELLI* (secteur enfance et personnes en situation d'exclusion sociale).

Dispositif de médiation des litiges de consommation :

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige portant sur l'exécution du contrat et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu par une réclamation auprès de notre association, vous pourrez recourir gratuitement à la médiation.

Vous contacterez l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 VINCENNES soit par e-mail en remplissant le formulaire en ligne du site www.anm-conso.com.

5/ L'IMPLICATION DES PERSONNES AIDEES

Nous vous consulterons par des enquêtes de satisfaction concernant l'organisation et le fonctionnement ; vos remarques serviront à améliorer la qualité du service.

6/ LES DOCUMENTS UTILISES

L'ensemble des documents utilisés concernant l'intervention, est validé par l'Association et / ou par les principaux partenaires CAF – CEA, par convention.

Le 11 mai 2022, la direction.