

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Date d'application : le 04 février 2013
		Référence : INS06
		Version : 03

Ce règlement de fonctionnement a été élaboré conformément au décret d'application de la loi du 2 janvier 2002 publié au journal officiel 269 du 21 novembre 2003, n°200361095 du 14 novembre 2003.

ARTICLE 1 – DUREE

Ce règlement a été présenté pour avis aux délégués du personnel de l'Association et validé par le Comité de Pilotage Qualité le 24 Février 2012, puis par le Conseil d'Administration de l'Association le 12 mars 2012. Il sera revu tous les 5 ans et chaque fois que des événements rendront sa modification nécessaire.

ARTICLE 2 – OBJET DU REGLEMENT

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer la personne aidée de ses droits et devoirs.

ARTICLE 3 – COMMUNICATION/DIFFUSION

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque personne aidée ou à son représentant légal.

Le bénéficiaire devra signer ce document afin de prouver qu'un exemplaire lui a bien été remis et qu'il s'engage à le respecter.

Le règlement de fonctionnement est remis à toute personne amenée à exercer une activité au sein de l'Association et ce quelle que soit sa condition (salariée, administrateur, etc...).

Le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux de l'Association et est tenu à la disposition des autorités de tutelle.

Toute modification du présent règlement de fonctionnement entraîne une nouvelle communication de ce dernier dans la forme prévue au présent article.

ARTICLE 4 – GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS DES USAGERS DU SERVICE

Tout bénéficiaire des services de l'Association a droit à la confidentialité des informations le concernant.

Les membres salariés et bénévoles de l'Association sont tous tenus à la discrétion professionnelle.

Dans le cadre réglementaire de leurs missions, les intervenants de l'Association sont amenés à rencontrer et à échanger avec tous les partenaires intervenant auprès des personnes aidées.

En cas de litige non résolu au sein du service, l'utilisateur ou son entourage peut faire appel à une personne qualifiée nommée par le Président du Conseil Départemental et le Préfet.

L'Association est à l'écoute de toute remarque ou suggestion formulée par les personnes aidées ou leur famille, que ces remarques ou suggestions soient formulées par oral, par écrit ou par l'intermédiaire des enquêtes de satisfaction.

ARTICLE 5 – PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

Les faits de violence sur autrui (usagers et professionnels) sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les intervenants signalant des faits de violence dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions bénéficient de mesures de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique et lui remettra un écrit pour que celui-ci alerte les services sociaux concernés du secteur.

ARTICLE 6 – INTERVENTION INDIVIDUALISEE

Notre association élabore avec chaque personne accompagnée un plan personnalisé d'intervention ; pour ce faire, nous réalisons des visites à domicile pour notamment recueillir des informations sur l'environnement de la personne aidée. Une visite à domicile est effectuée au démarrage pour identifier les besoins. Une visite annuelle sera prévue pour réajuster les interventions si nécessaire. D'autres visites pourront être programmées par l'Association quand elle le jugera nécessaire au vu de l'évolution de la situation initiale et lors de demandes ponctuelles du bénéficiaire. Toute programmation de visite se fait d'un commun accord entre le bénéficiaire et l'Association.

ARTICLE 7 – RELATIONS PERSONNE AIDEE - INTERVENANT

L'Association s'engage à intervenir au domicile du particulier en respectant sa dignité, son intimité, son intégrité et sa sécurité.

Les relations personne aidée-intervenant sont basées sur la confiance et dans un contexte de collaboration et de respect réciproque, afin que l'intervenant mène à bien sa mission. Ces relations doivent rester dans un contexte professionnel et ne doivent en aucun cas dépasser ce cadre.

Les faits de violence, de vol ou de non-respect dont sont victimes les intervenants du service entraîneront, selon leur gravité, soit la suspension des interventions soit des procédures administratives et judiciaires à l'encontre de la personne aidée, sa famille ou son représentant légal.

Les intervenants ne peuvent utiliser le téléphone de la personne aidée, ou le service Internet, sauf en cas d'urgence ou à la demande de celle-ci.

Il paraît raisonnable que les courses soient faites dans le quartier de résidence de la personne aidée. Si toutefois cette dernière envoyait l'aide à domicile dans un grand magasin, il est préférable de grouper les achats ; ne pas oublier que le temps passé en courses est compris dans les heures de travail.

Si la personne aidée est transportée par l'intervenant dans le véhicule de ce dernier, elle doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité imposées par l'intervenant tout le long du trajet.

L'intervenant possédant une voiture personnelle ne peut l'utiliser pour transporter la personne aidée sans accord préalable de l'Association.

Lorsque l'intervenant transporte la personne aidée (médecin, cimetière, etc...) ou effectue des courses pour son compte, les frais de déplacement sont à la charge de la personne transportée, ainsi qu'une participation à l'Assurance.

L'Association et les salariés s'engagent à respecter la vie privée des personnes aidées.

Les usagers sont tenus au même respect vis à vis des salariés du service, et en particulier en dehors de leur temps de travail. La personne aidée doit accueillir l'intervenant dans une tenue correcte.

L'Association est assurée pour les dommages occasionnés par l'intervenant pendant sa mission. Une déclaration de sinistre est faite par l'intervenant, validée par le responsable de secteur et présentée à l'Association accompagnée de la facture d'achat d'origine du matériel détérioré, et du devis de réparation (à fournir par l'usager). Cette déclaration est ensuite transmise à l'assurance pour décision et règlement en fonction des situations.

L'Association accueille régulièrement des stagiaires. Ceux-ci accompagnent les intervenants salariés de l'Association au domicile des usagers pour l'apprentissage du métier. L'Association prévient l'usager de la présence d'un stagiaire ; accepter leur présence est souhaitable.

L'intervenant est exclusivement au service de la personne aidée et non à celui de la famille ou de tiers.

L'intervenant autre qu'un jardinier ne doit pas exercer des travaux pénibles et lourds, comme par exemple :

- débarrasser et nettoyer les cave, grenier, sous-sols, garage, vérandas et annexes, lessiver des plafonds et des murs, décaper des planchers...
- effectuer des travaux de peinture ou de tapisserie, travaux de jardinage
- déplacer du mobilier lourd (armoire...)
- transporter des charges (bois de chauffage) ou fendre du bois...
- Ramoner la cheminée.

(certains travaux seront effectués par les Jardiniers)

Vous ne pouvez pas lui demander de :

- laver la grosse lessive à la main, entretenir votre linge à son domicile,
- avancer de l'argent pour vos courses, sauf en cas d'urgence,

Il vous est absolument interdit de demander à l'intervenant de déposer une seringue dans la poubelle, c'est aux infirmières de le faire car elles ont des collecteurs d'aiguilles adaptés.

Il est interdit de donner des travaux supplémentaires aux intervenantes, en dehors des heures prévues. Il est illégal de rémunérer directement les services rendus, quels qu'ils soient. (la facture est à régler à l'Association).

Les interventions des dimanches et jours fériés, sont justifiées par des actes essentiels comme la prise des repas et la toilette. L'intervenante assurera les actes ordinaires (ménage, vaisselle ...) en complément.

ARTICLE 8 – GARANTIE DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé aux bénéficiaires par l'Association dans les plus brefs délais. Selon les disponibilités de chacun, et avec l'assentiment de l'utilisateur, l'intervention prévue pourra être effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

L'Association s'engage à remplacer le(s) intervenant(s) habituel(s) en cas d'absence de ce(s) dernier(s) pour congés ou maladie.

ARTICLE 9 – CONDITIONS DE REPRISE DES INTERVENTIONS APRES INTERRUPTION

1° interruption du fait de l'association pour des raisons de force majeure :

Dans ces circonstances (ex : intempéries...) la reprise des interventions s'effectuera dès que la situation sera régularisée, sans condition de délai pour le bénéficiaire, mais en ayant comme objectif la reprise des interventions dans les meilleurs délais et les meilleures conditions. Les interventions qui n'auront pu être délivrées ne seront pas facturées.

2° interruption du fait de la personne aidée pour des raisons de force majeure :

Dans ces circonstances (ex : hospitalisation...) la reprise des interventions s'effectuera, dès que la situation le justifiera. Les interventions qui n'auront pu être délivrées ne seront pas facturées.

3° interruption du fait de la personne aidée pour des raisons personnelles :

Dans ces circonstances (ex : vacances...) la personne aidée ou son représentant doit prévenir l'Association 7 jours à l'avance. Les interventions qui n'auront pu être délivrées ne seront pas facturées.

La reprise des interventions se fera sans condition de délai.

En cas d'interruption prolongée, l'association peut être amenée à changer les intervenantes en charge de l'intervention.

ARTICLE 10 – GESTION DES URGENCES ET DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

En cas d'urgence, l'intervenant doit, dans un premier temps appeler soit le SAMU (15), soit les pompiers (18), soit le médecin traitant de la personne aidée puis en faire part à l'Association qui se chargera d'avertir les proches et/ou le représentant légal si nécessaire.

En cas de constatation d'un état inhabituel de la personne aidée, l'intervenant concerné doit en avvertir l'Association qui jugera utile ou non d'informer un membre de la famille ou le cas échéant son représentant légal.

Article 11 – REGLEMENTS

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

Dans le cas où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de ces règlements, l'Association déclencherait une procédure de recouvrement des créances et pourrait envisager la suspension des interventions.

Dans le cas où l'utilisateur souhaiterait démarrer les interventions avant l'obtention du financement complémentaire, il s'engage à régler la totalité des sommes dues à taux plein à l'Association. Cette dernière s'engage à déduire des factures les sommes perçues en trop.

Les intervenants ne peuvent ni demander ni recevoir des sommes d'argent ou objet de valeur de l'utilisateur.

Article 12 – ENGAGEMENT DE LA PERSONNE AIDEE

La personne aidée s'engage à garantir aux intervenants leur sécurité dans le cadre de leur mission (isoler les animaux, ne pas faire porter de charges trop lourdes, informer des risques de contagion ...). L'utilisateur doit fournir à l'intervenant le matériel nécessaire et conforme pour l'exécution de sa mission.

La personne bénéficiaire du service de l'Association doit avoir une assurance responsabilité civile pour les dégâts occasionnés à un tiers.

Dans un souci de protection des salariés, l'utilisateur ne doit pas fumer en présence de l'intervenant.

Dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002, l'Association délivre et remet plusieurs documents : le livret d'accueil de l'utilisateur, le devis, le contrat de prestation et le cahier de liaison. L'Association procède également à une enquête de satisfaction auprès des usagers.

Concernant l'intervenant à domicile, l'utilisateur s'engage à respecter le rôle, les missions, et les horaires initialement prévus sauf cas particulier signalé auprès du service de l'Association.

Les modifications d'horaires ou autre sujet seront discutés avec le responsable de secteur directement.

L'intervenant ne doit ni donner son numéro de téléphone personnel, ni donner suite à une demande directe d'intervention de la personne aidée, sans passer par un référent au sein de l'Association.

La personne aidée s'engage à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque 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.

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution d'une intervention, la personne aidée s'engage à informer l'Association au plus tôt. Toute intervention non décommandée dans un délai minimum de 8 jours sera facturée selon les modalités prévues dans le Contrat de Prestation.

Article 13 – CONDITIONS PARTICULIERES DE FONCTIONNEMENT APPLICABLES EN SERVICE MANDATAIRE

Lorsqu'il n'y a pas de possibilité de prise en charge par les organismes sociaux, l'utilisateur peut décider d'employer une personne à son domicile pour l'aider à réaliser les tâches de la vie quotidienne, de la garde d'enfants, etc ...

Les modalités du **Service Mandataire** sont reprises dans un **Contrat de Mandat** signé entre l'Association et l'utilisateur.

Le choix de l'intervenant appartient à l'utilisateur, après présentation par l'association de candidats sélectionnés.

L'utilisateur « Particulier Employeur » est responsable de l'exécution du travail de l'intervenant car il est l'employeur.

L'Association prépare toutes les démarches administratives relatives à l'embauche de l'intervenant et soumet les documents à l'accord et la signature du « Particulier Employeur »; elle établit les bulletins de salaire de l'intervenant et facture des « frais de gestion » pour ce service.

L'Association adresse au « Particulier Employeur » le bulletin de salaire afin qu'il puisse établir le chèque de paiement à son salarié. Les rémunérations tiennent compte des obligations de la Convention Collective : le secteur mandataire est régi par la Convention Collective du Particulier Employeur ; celle-ci précise les droits et obligations des intervenants et des employeurs.

Les conditions d'absence :

De l'intervenant : il a droit à 5 semaines de congés par an, rémunérés après accord entre les parties :

- soit au moment de l'absence
- soit chaque mois (10,64% du salaire).

Les 5 semaines de congés doivent être prises dans l'année. Si l'employeur souhaite un remplacement pendant ces périodes d'absence, il doit en faire la demande à l'Association.

De la personne aidée : elle signe avec l'intervenant un engagement qui doit être respecté (Contrat de Travail).

Si la personne aidée s'absente plus de 5 semaines dans l'année (durée du congé de l'intervenant) ces périodes doivent être notifiées à la signature du contrat de travail pour qu'il soit adapté.

L'intervenant se met à disposition, cela suppose en conséquence que le temps prévu lui soit rémunéré.

L'usager doit prévenir à l'avance s'il prévoit une absence ou un départ en maison de retraite, par exemple.

Un préavis doit être respecté pour l'intervenant et doit lui être rémunéré, en cas d'interruption du Contrat de Travail, il est d'une semaine à 2 mois suivant l'ancienneté de l'intervenant.

La tarification se compose :

- du salaire (qui varie en fonction du travail demandé et des compétences de l'intervenant)
- des charges sociales (recouvrées par l'URSSAF : salariales et patronales)
- des frais de gestion pour l'Association.

La personne aidée doit régler intégralement, mensuellement :

- le salaire, directement à l'intervenant,
- les charges, à l'Association qui les reversera à l'URSSAF
- la facture, directement à l'Association par chèque ou prélèvement.

Article 14 – DROITS D'ACCES ET DE RECTIFICATION DES INFORMATIONS CONCERNANT LA PERSONNE AIDEE (APPLICATION DE LA LOI DU 6 JANVIER 1978 « INFORMATIQUE ET LIBERTES »)

La personne aidée peut demander communication et rectification de toute information la concernant qui figurerait sur un fichier informatique à l'usage de l'Association, en s'adressant au siège de l'Association, situé 116 Rue Marcel Belot 45160 OLIVET, tél. 02.38.64.09.43.

La dernière déclaration à la CNIL a été effectuée par l'Association le 10/08/2011

Fait à Olivet, le 04 février 2012

Le Directeur,
Raynal MERLIN

La Présidente,
Odile SAUVAGEOT ALBRECHT