

---

---

# Règlement de fonctionnement

## Service d'aide et d'accompagnement à domicile

---

---

APALIB' (Association Haut-Rhinoise d'Aide aux Personnes Agées) – Service Fami Emploi 68

75 allée Gluck BP 2147 68060 MULHOUSE CEDEX

Tél. 03 89 32 48 96

Site Internet : [www.famiemploi68.org](http://www.famiemploi68.org) – Courriel : [FE68@apa.asso.fr](mailto:FE68@apa.asso.fr)

Service autorisé par le Conseil Départemental du Haut-Rhin

100 Avenue d'Alsace, 68000 Colmar

Tél. 03 89 30 68 68

## Préambule

*En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent Règlement de Fonctionnement a pour objectif de définir les droits et les obligations des personnes accompagnées par le service FAMI EMPLOI 68 (déclaré sous Association Haut-Rhinois d'Aide Aux Personnes Agées - APALIB). Dans ce cadre, il rappelle les dispositions d'ordre général et permanent qui régissent les prestations délivrées à domicile ainsi que leurs modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.*

*La révision du règlement de fonctionnement se fera aussi souvent que nécessaire et interviendra dans les 5 ans au maximum.*

## Article 1. Finalité du service d'aide à la personne

FAMI EMPLOI 68 a pour vocation d'accompagner, sur le département du Haut-Rhin, les actifs, les parents et les enfants, les retraités, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans leur projet de vie, en leur proposant son expertise et ses services.

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à la Personne de FAMI EMPLOI 68 vise à mettre en place des prestations d'aides et d'accompagnements à domicile répondant aux besoins des clients et en adéquation avec leur projet de vie, afin de faciliter leur quotidien et optimiser leur temps libre. Les intervenants à domicile accomplissent un travail de soutien matériel et moral auprès des personnes, qui ne peuvent ou ne veulent plus assurer seules certaines activités de la vie quotidienne, que sont :

- les actes essentiels : entretien du logement et du linge, courses, déplacements...
- les activités de la vie sociale et relationnelle.

Les interventions sont effectuées dans le respect des principes déontologiques de l'association (principes détaillés dans le document en annexe : Les principes déontologiques) et des valeurs qui fondent l'action de l'association.

## Article 2. Les conditions de délivrance des prestations

### I. La demande d'intervention

Toute demande d'intervention est prise en compte par le service et fait l'objet d'une réponse individualisée. Toutes les personnes peuvent solliciter l'intervention du service quelles que soient leurs ressources, leur lieu d'habitation dans le département du Haut-Rhin, leur culture, leur religion...

## II. L'évaluation

Toute demande d'intervention donne lieu à une évaluation des besoins et des attentes de la personne. Elle est effectuée par un salarié dénommé «CHARGE DE CLIENTELE», rattaché directement à l'équipe de FAMI EMPLOI 68.

Le CHARGE DE CLIENTELE se rend au domicile de la personne avant la première intervention, afin de réaliser cette évaluation. Après concertation avec le client, l'aidant familial le cas échéant ou son représentant légal, une proposition de service est faite et formalisée sur un devis gratuit. Ce devis est valable un mois.

## III. Formalités administratives

### 1. Instruction du dossier

A partir de la décision arrêtée par la personne, éventuellement avec l'aide de son entourage, un contrat de prestation est établi. Il précise l'objet, la nature de la prestation fournie, les modes d'intervention possibles et les tarifs.

Le CHARGE DE CLIENTELE informera le client sur les possibilités de prise en charge financière par des mutuelles pour les interventions liées à un accident de la vie. Dans le cadre d'une prise en charge par la mutuelle du client, si celle-ci est conventionnée avec l'association APALIB', la facture lui sera adressée directement.

### 2. Suivi des dossiers

Les horaires de passage souhaités sont indiqués sur le devis et le contrat de prestation. Toutefois, ils peuvent fluctuer en fonction des urgences, ou pour des raisons d'absence et de remplacement du personnel. L'association se réserve le droit de modifier les jours et heures d'intervention en fonction de ses impératifs d'organisation. L'association validera les nouveaux horaires d'intervention avec le client. Elle s'engage à prévenir le client de tout changement le plus rapidement possible.

En cas d'absence d'un intervenant, le remplacement est assuré en fonction des disponibilités des personnels du service.

L'association affecte le personnel intervenant chez ses clients en fonction des compétences et des disponibilités et s'engage à réduire au maximum le nombre d'intervenants différents.

Si le client souhaite modifier ses horaires, il en avise l'association le plus tôt ; les coordonnées figurent dans le livret d'accueil qui lui a été remis.

Le nombre, les horaires, la nature et la durée de l'intervention peuvent être révisés en fonction de l'évolution de l'état de santé du client, de ses besoins et des possibilités du service. Une évaluation est réalisée au moins une fois par an. En cas d'évolution des besoins, un avenant au contrat sera établi.

### 3. Délais de Rétractation

Pour toute proposition de service faite à l'occasion d'une visite à domicile, le client dispose d'un délai de 14 jours de rétractation à compter de la date d'acceptation de l'offre de prestation de services (signature du contrat de prestation) (Article L. 221-21 du Code de la consommation).

Le client peut utiliser le bordereau de rétractation joint au contrat pour annuler sa commande.

A la demande expresse du client, notifiée sur le document « demande d'intervention avant l'expiration du délai de rétractation », l'association pourra intervenir avant la fin du délai de rétractation.

### IV. Le cadre d'intervention du salarié

L'intervenant à domicile est salarié de l'association qui est son employeur ; il reste sous l'autorité exclusive de celui-ci. L'association le rémunère et organise son emploi du temps. L'intervenant ne doit en rien modifier ce qui a été convenu, sans l'autorisation du service. Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur.



#### Les services d'aide à domicile proposés

Le travail de l'aide à domicile consiste à prendre en charge l'entretien courant du domicile du client en effectuant les tâches suivantes :

- Faire le ménage de l'ensemble du logement : passer l'aspirateur, entretenir les sols et les sanitaires, faire la poussière, nettoyer les éléments de cuisine.
- Laver les ouvertures (fenêtres, portes).
- Effectuer les rangements.
- Arroser les plantes d'intérieur.
- Faire le lit : changer les draps, tourner le matelas.
- Entretenir le linge : trier, laver en machine, laver à la main, étendre, repasser, raccommoder, ranger.
- Mettre le couvert, faire la vaisselle.
- Préparer le repas.
- Contribuer aux soins des animaux dans la mesure où il n'y a aucun danger (alimentation et hygiène).
- Aider la personne à faire l'inventaire de ses courses.
- Accompagner la personne pour faire les courses ou les faire à sa place.
- Ranger les courses

## Ce que les intervenants ne peuvent pas faire

Les règles qui s'appliquent en matière de protection de la santé des salariés et de sécurité au travail obligent à exclure certaines tâches.

Tâches que l'aide ménagère à domicile ne peut pas accomplir :

- Effectuer de gros travaux (peinture, décapage, lessivage des murs et plafonds...).
- Intervenir dans des espaces non habitables (caves, greniers).
- Effectuer des travaux présentant un risque (électricité, hauteur importante, manipulation de produits dangereux, utilisation de matériel non conforme aux normes de sécurité...).
- Déplacer des mobiliers lourds.
- Effectuer des travaux de jardinage.
- Réaliser du travail (ménage, linge, courses...) pour une personne vivant sous le même toit (autre que le conjoint) et pour lequel la prise en charge n'est pas accordée.
- Recevoir procuration ou mandat pour accéder aux comptes bancaires (chèque, carte bleue).
- Utiliser son véhicule personnel pour accompagner le client aidé à l'extérieur, sauf autorisation du responsable de l'intervenant dans le cadre du service « courses et déplacements ».
- Effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique :
  - Aider la personne pour les transferts (se lever, se coucher, s'asseoir, etc.).
  - Aider au lever, aider au coucher.
  - Aider à la latéralisation.
  - Aider à l'habillage.
  - Changer les protections.
  - Stimuler et aider à la toilette, assurer la toilette complète de personnes.
  - Elaborer les menus, préparer les repas, aider à la prise des repas.
  - Aider aux démarches administratives ou au classement de papiers.
  - Accompagner la personne pour des démarches administratives.
  - Aider à la prise de médicaments (même si préparés par un professionnel).

## V. Décompte du temps de présence et facturation

La durée minimale d'intervention du personnel de FAMI EMPLOI 68 est d'une heure.

Les prestations sont facturées sur la base des enregistrements effectués par télégestion. Le client accepte sans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées.

L'intervenant signale son arrivée et son départ en utilisant son téléphone professionnel grâce à une étiquette de télégestion apposée au domicile du client, ou en appelant un numéro vert gratuit avec le téléphone du client. Les horaires d'arrivée et de départ sont enregistrés électroniquement et valident le temps d'intervention qui sera facturé au client avec un arrondi au 1/4 d'heure. Si la télégestion n'est pas possible, le client s'engage à signer les fiches de relevé d'heures qui lui seront présentées par l'intervenant.

Le nombre d'heures facturé sera au minimum celui prévu au contrat et au maximum celui réellement exécuté.

L'association fait parvenir, chaque mois, une facture au client, établie sur la base du tarif de l'intervention. Les heures de prestation sont comptabilisées mensuellement. Le paiement est effectué par prélèvement automatique mensuel selon autorisation (entre le 15 et le 20 du mois suivant). A défaut, les paiements par chèque, espèces, CESU ou virement sont acceptés jusqu'au 25 du mois suivant.

Nos conditions générales et tarifaires sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et feront l'objet d'une information annuelle. Une cotisation à l'association sera facturée annuellement, son montant est fixé lors de l'assemblée générale annuelle.

## VI. La suspension et l'arrêt des prestations

### Suspension de l'aide par le client

Les interventions peuvent être suspendues temporairement.

Si le client souhaite annuler une ou plusieurs interventions, il doit le signaler en respectant un délai d'au minimum 48 heures (samedi, dimanche et fériés exclus) par téléphone ou par écrit. En cas de non respect de ces délais, sauf cas de force majeure, les prestations prévues sur la période d'annulation seront facturées.

### Résiliation ou modification de l'aide par le client

Le client peut résilier son contrat dans les conditions suivantes :

- Par écrit en recommandé avec accusé de réception un mois avant la date de fin souhaitée de la prestation. En cas de non respect de ce délai, la prestation habituellement rendue sera facturée, sur une période de 30 jours.
- Pour un contrat de prestation inférieur à un mois, le préavis est porté à 48 heures. En cas de non respect de ce délai, la prestation sera facturée sur la durée restante prévue.

Si le client n'accepte pas les nouvelles conditions tarifaires, il a la faculté de rompre le contrat de prestation en le notifiant par écrit en recommandé avec accusé de réception en respectant un délai de 72 heures.

### **Résiliation à l'initiative de l'association**

L'association résiliera le contrat dans les conditions suivantes :

- non paiement des prestations,
- non respect des engagements du client (mise en place du matériel, ...),
- insalubrité du logement,
- présence d'animaux agressifs,
- problème relationnel ou attitude agressive et non respectueuse à l'encontre du personnel de l'association de la part du client ou de son entourage (conjoint, enfants, voisins...),
- évolution de la situation du client demandant une prise en charge n'entrant plus dans les champs de compétences des intervenants à domicile de l'association.

L'association notifie au client la résiliation du Contrat par courrier, un mois avant l'arrêt de la prestation (sauf en cas de réel danger pour le salarié).

### **Extinction**

D'un commun accord entre les parties, le contrat prend fin de plein droit dans tous les cas rendant impossible sa poursuite du fait du client, et notamment son admission en établissement d'hébergement pour personnes âgées ou dépendantes, son hospitalisation dans un service de long séjour, son déménagement hors du département ou son décès.

## **Article 3. Les obligations de l'association**

### **I. Une prestation de qualité**

L'association s'engage à assurer aux clients un accompagnement individualisé de qualité, favorisant leur autonomie, leur insertion et leur développement, et adapté à leur âge et à leurs besoins en respectant leur consentement éclairé qui sera systématiquement recherché. Pour cela, l'association s'engage à :

- évaluer les besoins du client dans leur globalité, à son domicile, et déterminer avec lui l'aide la plus adaptée,
- informer les clients sur les autres possibilités d'aide ou de services au sein de l'association,
- assurer la mise en œuvre de la prestation, le respect des horaires et des remplacements,
- réévaluer l'aide apportée, soit à la demande de la personne aidée ou d'un de ses proches, soit de façon systématique au moins une fois par an,
- ne pas fournir une offre de service abusive,
- limiter le nombre d'intervenants différents,
- coordonner les interventions avec l'entourage du client et l'ensemble des autres professionnels intervenant auprès de lui.

Afin d'améliorer le service rendu, les intervenants sont amenés à participer à différentes formations, permettant de développer leurs compétences professionnelles.

Les horaires d'interventions sont indiqués dans le planning. Toutefois, ils peuvent fluctuer pour des raisons d'absence et de remplacement de personnel. L'association validera les nouveaux horaires d'intervention avec le client.

## II. Respect du client

Les intervenants sont tenus d'adopter un comportement civil et respectueux vis-à-vis du client et d'agir en toute discrétion lors de leurs interventions. Toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse ne peut être acceptée.

Par respect pour le client, l'association exige de ses personnels d'avoir une tenue propre et correcte et de porter un vêtement professionnel (blouse ou t-shirts) et d'avoir des chaussures d'intérieur (types chaussons, espadrilles...).

## III. Continuité du service

En cas d'absence de l'intervenant à domicile (congrés payés, absence pour maladie, formation...), l'association s'engage à proposer un remplaçant. Elle s'efforce alors de proposer une compétence et une qualité de service identiques. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions.

L'association est joignable 24h/24 et 7j/7.

Notre équipe administrative est joignable du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h à 18h00 au 03.89.32.48.96.

En dehors de ces horaires, une astreinte est en place :

- de 7h30 à 8h00 et de 12h00 à 14h00 au 06 08 65 27 52
- de 18h00 à 7h30, les week-ends et jours fériés au 06 08 25 07 31

## IV. Confidentialité des informations

L'association s'engage auprès des clients à la confidentialité concernant les informations qui lui sont données afin de mettre en œuvre l'intervention. Cette confidentialité s'impose à tous les intervenants de l'association. Son non-respect est sanctionné sur le plan de la responsabilité civile en application des articles 1382 et 1383 du Code Civil.



L'association dispose d'un fichier informatisé de ses clients permettant le suivi et la gestion des prises en charge. La Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit au client un droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données enregistrées le concernant. Il a également le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant.

## V. Réponse aux réclamations

Toute réclamation adressée par courrier donne lieu à un accusé de réception. Une analyse de la demande du client est réalisée et donne lieu à une réponse écrite détaillant les faits et proposant une solution. Toutes les lettres de réclamations ainsi que les réclamations téléphoniques traitées en prise directe sont répertoriées à la Direction de l'association.

Si le litige avec l'association n'était toutefois pas résolu ainsi, le client peut s'adresser aux associations de consommateurs du département, à la Chambre de Consommation d'Alsace ou au Conciliateur de Justice.

## VI. Signalement des situations de violence et de maltraitance

Tout acte de violence physique ou morale sur un client, qu'il soit le fait d'un proche ou d'une personne appartenant à l'association, est passible de condamnations pénales. L'association prendra à cet égard, les sanctions adéquates si un salarié venait à se rendre coupable de tels actes.

Lorsque des situations de maltraitance sont avérées ou lorsque l'analyse n'a pu lever le doute, dans le cadre de la législation existante, le responsable de service fait :

- un signalement au Procureur de la République ;
- une alerte à ALMA Alsace « Allô Maltraitance » : 03 89 43 40 80 ou [alma.alsace@gmail.com](mailto:alma.alsace@gmail.com)
- une information à l'ARS Agence Régionale de Santé.

Ces actes sont susceptibles de déclencher une enquête de police ou de gendarmerie, dès lors qu'il y a un signalement à l'autorité judiciaire.

L'ensemble des services de l'association veillera à prévenir et à être vigilant face à la survenance de tels actes. Les intervenants ont la possibilité d'orienter les clients vers le service d'écoute téléphonique ALMA ou vers le service social compétent ; ils peuvent eux-mêmes s'adresser à ces services.

## VII. Sécurité des personnes

Tout le personnel de l'association susceptible de se rendre au domicile d'un client possède une carte professionnelle présentant : le logo de FAMI EMPLOI 68, le nom, le prénom, la fonction et le secteur de l'intervenant.

Si le client n'est plus en mesure d'ouvrir sa porte pour accueillir les intervenants à domicile, il doit disposer à son domicile d'une boîte à clé sécurisée par un code, permettant aux salariés de disposer en permanence des clés. A défaut, il remettra ses clés à l'association après signature d'une autorisation écrite. Les clés seront enregistrées et numérotées (pas de mention du nom sur le trousseau).

Il est interdit au salarié de retirer de l'argent avec la carte bancaire du client, ou d'effectuer des achats avec un chèque préalablement signé, même sur sollicitation du client.

L'intervenant ne peut accepter ni gratification, ni pourboire, ni dons, ni legs.

### VIII. Assurance et responsabilité

Les intervenants de FAMI EMPLOI 68 sont couverts, dans le cadre de leurs interventions, par l'assurance responsabilité civile de l'association. Celle-ci ne prend en compte que les dommages aux biens et au domicile des clients pour lesquels sa responsabilité est directement engagée.

Compte-tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client s'engage à signaler immédiatement par téléphone auprès du service FAMI EMPLOI 68, et à le confirmer par écrit, au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation. La compagnie d'assurance exigera pour toute demande de dédommagement ou remboursement, la production de justificatifs et la facture d'achat du bien endommagé. Elle tiendra compte de la vétusté des biens en cause. Tout signalement de dommage effectué au-delà de ce délai ne pourra être pris en considération.

Le client certifie avoir contracté les assurances légales quant à son domicile et à sa responsabilité civile ainsi que pour ses ayants droit et de manière générale pour toute personne concernée par le présent contrat.

Le client s'engage à fournir le matériel et les produits d'entretien en bon état et conformes aux normes de sécurité en vigueur, nécessaires à la réalisation de la prestation. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. La responsabilité de l'association ne saurait être engagée en cas de défectuosité du matériel, des outils et des produits d'entretien fournis par le client, de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requises par le client, de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles.

De plus, le client s'engage à mettre en sécurité tout objet de valeur (bijou, argent espèce, moyen de paiement...).

## IX. Les mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

L'intervenant doit pouvoir faire face aux incidents qui surviendraient au domicile du client (accidents, problèmes de santé, etc.). Pour cela, il est informé par l'association des mesures à prendre et des personnes ou organismes à appeler en cas d'urgence.

Si le client est confronté à une difficulté, en dehors des heures d'ouverture des bureaux, un numéro d'astreinte lui est communiqué à l'article 3. III. du présent règlement.

En cas d'évènement exceptionnel (canicule, etc...), une information est diffusée à tous les intervenants précisant la conduite à tenir. L'association est dotée d'une cellule de gestion de crise, afin de faire face à ces situations d'urgence et de se mettre en lien avec les services de l'Etat et tout autre partenaire mobilisé en de telles circonstances.

## Article 4. Les obligations du client

### I. Comportement civil et respectueux

Le client est tenu d'avoir un comportement civil (hygiène, décence) et respectueux avec l'ensemble des salariés de l'association. Toute discrimination sexiste, raciale ou religieuse à l'égard d'un salarié ne peut être acceptée.

Les faits de violence physique ou morale sur autrui sont pénalement punis et, peuvent donner lieu à une résiliation de la prestation à l'initiative de l'association (cf. article 2. VI. 3 du présent règlement).

### II. Respect du champ de compétence de l'intervenant

Il ne peut être demandé aux intervenants que ce qui relève de leur compétence détaillée à l'article 2. IV. du présent règlement.

Le client doit respecter les termes définis dans le contrat de prestation. Tout changement ou adaptation de l'intervention en fonction de l'évolution de ses besoins est à valider avec l'association.

Le client s'engage à ne pas embaucher, directement ou indirectement, le personnel mis à sa disposition, dans le cadre des activités exercées par FAMI EMPLOI 68. La non-sollicitation de notre personnel court pendant la durée du présent contrat et pendant un an à compter de la cessation des relations contractuelles, sauf accord écrit et préalable de FAMI EMPLOI 68.

### III. Garantir la sécurité des intervenants

L'intervenant ne peut utiliser son véhicule personnel que dans le cadre de la prestation courses et déplacements : ces déplacements sont couverts par une assurance spécifique souscrite par l'association.

Le client est dans l'obligation de mentionner la présence d'un animal domestique. Pendant l'intervention à domicile, tout animal doit être attaché ou mis à l'écart afin de permettre au personnel d'assurer l'intervention et de garantir leur sécurité.

Lorsqu'il y a un risque du fait de l'état de délabrement ou de vétusté du logement où intervient le salarié, l'association peut demander au client de prendre les mesures de sécurité nécessaires, voir de résilier le contrat.

### IV. Mettre à disposition le matériel nécessaire

Afin d'assurer une prestation de qualité et de préserver la santé physique et morale des salariés, le client a l'obligation :

- De mettre à disposition de l'intervenant à domicile des gants de ménage, des produits d'entretien et du matériel approprié et en bon état de fonctionnement.
- De laisser l'accès à toute commodité nécessaire au travail de l'intervenant (eau chaude, fer à repasser, aspirateur, machine à laver le linge...) et cela, en toute sécurité (matériel en bon état et non défectueux).

### V. Vidéo surveillance et droits des salariées

Si le client installe des caméras chez lui, les salariés qui y travaillent devront être informés de cette installation ainsi que de son but. Chaque intervenant aura le droit de refuser d'intervenir chez le client sur la base de son droit à l'image et au respect de sa vie privée en référence à l'article 9 du code civil (protection de la vie privée) et à l'article 226-1 du code pénal (enregistrement de l'image d'une personne à son insu dans un lieu privé).

## Article 5. Les droits du client

### I. Participer à la vie de l'association

L'association favorise l'expression de ses clients et leur participation au fonctionnement et à l'amélioration des services qu'elle propose. Chaque client, dès lors qu'il bénéficie d'un service de l'association, en devient un membre passif. Ainsi, il peut :

- Participer aux instances de représentation des clients mises en place par l'association, notamment :
  - Le groupe d'expression « Entretien du cadre de Vie » : il réunit des représentants des usagers du service d'Entretien du cadre de vie de FAMI EMPLOI 68,
  - Le Conseil des bénéficiaires de l'association, qui réunit des représentants des usagers de l'ensemble des services de l'association.

Si un client souhaite contacter l'une de ces instances, il s'adresse à son Responsable de Secteur.

- Devenir un membre actif s'il souhaite apporter son appui à l'association, et participer à l'Assemblée Générale, voire se faire élire au Conseil d'Administration de l'association, selon la procédure décrite dans le règlement intérieur de l'association.
- Répondre au questionnaire de satisfaction, se trouvant dans le livret d'accueil.

### II. Donner son avis via les enquêtes de satisfaction

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, l'association réalise des enquêtes auprès de ses clients. Par téléphone, par entretien ou par courrier, ces enquêtes régulières permettent de mesurer la satisfaction des clients et d'améliorer la qualité du service apporté.

### III. Accès aux informations les concernant

Le client peut à tout moment avoir accès aux informations que l'association détient sur lui, en s'adressant, soit à son Responsable de Secteur, soit à la Direction de l'association. Il peut demander rectification et même s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant.

***La présente version du règlement de fonctionnement a été révisée en Mars 2021 et validée en CA d'APALIB' le 27 Avril 2021.***