



*La référence du service à la personne près de chez vous*

**SAMBRE - AVESNOIS - CAMBRÉSIS - VALENCIENNOIS**

*Horaires d'ouverture des locaux :*

**Accueil physique :** de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 du lundi au vendredi

**Accueil téléphonique :** de 7h30 à 20h30 7j/7j



**REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT  
ASSOCIATION D'AIDE A DOMICILE  
AMF-AD**

**10-12 Place des arts – 59600 Maubeuge**

Tél. 03/27/58/21/21 Fax. 03/27/58/21/39

Email : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)

**Agrément qualité SAP 799450929**

**Réputée autorisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Siret : 799 450 929 000 28 Code APE : 8810A

10-12 Place des arts – 59600 Maubeuge

Tél. 03 27 58 21 21 – Fax. 03 27 58 21 39

E-mail : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)



# Sommaire

<b>I. Dispositions générales</b>	<b>Page 3</b>
Articles 1 à 4	
<b>II. Dispositions concernant l'aide à domicile</b>	<b>Page 4</b>
A. <u>Disposition relatives aux prestations à domicile</u>	Page 4
Articles 5 à 12	
B. <u>Dispositions relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile</u>	
Article 13	Page6
<b>III. Dispositions concernant le bénéficiaire</b>	<b>Page 7</b>
A. <u>Dispositions relatives aux droits du bénéficiaire et à ses garanties</u>	Page 7
Articles 14 à 17	
B. <u>Dispositions relatives aux obligations du bénéficiaire</u>	Page 7
Articles 18 à 30	
C. <u>Dispositions relatives à la fin de la prestation</u>	Page 9
Article 31	
<b>IV. Dispositions finales</b>	<b>Page 10</b>

Version n°2 : 01 mars 2019. Rédacteur : XL

## I. Dispositions générales

### Article 1 :

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement de l'association d'aide à domicile AMF-AD en rappelant les **obligations**, les **droits** et les **garanties** applicables aux aides à domicile et aux bénéficiaires de l'aide à domicile.

### Article 2 :

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des habitudes des personnes dans leur cadre de vie et ce, dans les meilleures conditions possibles.

L'aide à domicile a pour objectif essentiel de maintenir et/ou favoriser l'autonomie lors de l'accompagnement et de créer un lien entre les services administratifs, les familles et les bénéficiaires afin de rompre la solitude et le sentiment d'isolement des personnes âgées et/ou handicapées.

Cependant, cette prestation ne sera accordée (ou maintenue) qu'à des personnes en éprouvant une absolue nécessité du fait de leur état de santé ou de leur isolement, et ne remplace en rien la famille qui doit continuer à participer au maintien à domicile.

### Article 3 :

#### Service prestataire :

L'aide à domicile est rémunérée par l'AMF-AD. Elle scannera le badge avec son téléphone portable professionnel au début de son intervention et à la fin. Le temps d'intervention déclaré avec les badges d'entrée et de sortie au domicile doit être celui prévu au planning. En cas d'écart (1 minute et plus), la référente du secteur recevra une alerte sur le logiciel de traitement des plannings afin d'effectuer la régularisation nécessaire.

#### Service mandataire :

L'employée de maison est rémunérée par le particulier employeur. Elle fera signer par le bénéficiaire, à chaque intervention, sa feuille de présence. Par sa signature, celui-ci atteste que l'aide à domicile a bien accompli son travail durant les heures prévues au contrat.

L'employée de maison fera parvenir à l'AMF-AD ses feuilles de présence le dernier jour du mois afin qu'elles soient saisies par le service et que la fiche de paie soit éditée puis envoyée au particulier employeur.

### Article 4 :

Un cahier de liaison est mis au domicile de l'utilisateur. Il permet d'identifier les points de vigilance et de faciliter la coordination entre les différents intervenants au domicile. L'aide à domicile doit le remplir dès que des changements apparaissent. La partie détachable est remplacée une fois que le cahier est complet.

**Agrément qualité SAP 799450929**

**Réputée autorisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Siret : 799 450 929 000 28 Code APE : 8810A

10-12 Place des arts - 59600 Maubeuge

Tél. 03 27 58 21 21 - Fax. 03 27 58 21 39

E-mail : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)



## II. Dispositions concernant l'aide à domicile

### A. Dispositions relatives aux prestations à domicile

#### **Article 5 :**

L'aide à domicile présente au bénéficiaire sa carte professionnelle lors de la première intervention. Elle doit obligatoirement porter un vêtement de travail (blouse) et utiliser des gants fournis par l'AMF-AD.

#### **Article 6 :**

L'aide à domicile exerce les missions suivantes :

- l'entretien courant des pièces à vivre (séjour, cuisine, salle de bain, wc, chambre) et des principaux accès à l'exception des gros travaux ;
- la réfection du lit ;
- le nettoyage des vitres (ne dépassant pas 2,50 mètres) ;
- l'entretien du linge et le repassage ;
- l'aide aux courses (dans le quartier où se situe le domicile sauf en cas d'éloignement des commerces de proximité) en tenant compte du budget du bénéficiaire et des quantités demandées (sauf alcool) ;
- la préparation des repas en tenant compte des habitudes alimentaires et des régimes prescrits par ordonnance ;
- la vérification des dates de péremption des produits de consommation et le respect des règles d'hygiène ;
- l'aide administrative ;
- l'accompagnement extérieur ;
- l'aide aux transferts et à la toilette partielle ;
- s'assurer de la prise du traitement préparé par l'infirmier ;
- facilite le maintien du lien social ;
- Informe, en cas d'urgence, la famille ou le médecin traitant.

#### **Article 7 :**

L'aide à domicile ne devra pas :

- rendre des services à d'autres personnes que le bénéficiaire tel que membres de la famille ou locataires.
- Effectuer des travaux supplémentaires rétribués à son domicile personnel, pour les bénéficiaires en dehors des heures de travail, ni pendant ses congés.
- Se présenter au domicile de la personne en compagnie d'un membre de sa famille ou de toute personne étrangère au service, de lui demander quelque service que ce soit notamment de lui confier la garde d'un enfant ou d'un animal pendant ou en dehors de ses heures de travail.
- Communiquer hors du service les adresses et code d'accès du domicile des personnes âgées.

**Agrément qualité SAP 799450929**

**Reputée autorisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Siret : 799 450 929 000 28 Code APE : 8810A

10-12 Place des arts - 59600 Maubeuge

Tél. 03 27 58 21 21 - Fax. 03 27 58 21 39

E-mail : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)



- Effectuer des courses de ravitaillement en dehors du quartier sauf cas exceptionnels et autorisation préalable. Elle devra toujours rapporter la note du fournisseur et la monnaie au bénéficiaire lorsqu'elle effectuera des courses. Les sommes et justificatifs devront être indiqués dans le cahier de liaison qui sera signé des 2 parties.
- Recevoir du bénéficiaire sa carte bancaire ou son carnet de chèque en délégation pour réaliser des courses. Seul le liquide est accepté.
- Recevoir de la personne une quelconque rémunération ou gratification, d'accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets, ainsi que les clefs du logement en cas d'absence temporaire ou départ. Il est également interdit de solliciter un prêt quelconque auprès du bénéficiaire, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.

### **Article 8 :**

De manière générale, l'aide à domicile doit respecter l'organisation du travail en vigueur dans l'association et les procédures définies par son employeur et notamment mentionnées dans le guide des bonnes pratiques remis à chaque salarié.

L'aide à domicile observera strictement l'horaire de travail qui est indiqué sur son téléphone portable professionnel sans y apporter de modifications. En cas de besoin elle pourra contacter le service planification qui validera les changements d'horaires et effectuera les modifications.

Elle préviendra sans délai le responsable de service de toute circonstance ayant pour effet d'interrompre le service, que ces événements l'incombent directement (problème familial, matériel, maladie, accident...) ou le bénéficiaire (refus de recevoir, hospitalisation, accident, maladie subite ou présence de la famille au domicile...).

Tout retard sera justifié auprès du responsable du service. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner les observations du supérieur hiérarchique, voir une sanction plus importante selon les circonstances.

Aucune absence ne sera tolérée sauf autorisation expresse ou congé. En cas de force majeure (c'est à dire cas imprévisible et extérieur à sa propre volonté), l'aide à domicile préviendra son service sans délai.

En cas de maladie, elle avisera immédiatement son responsable de service, puis produira sous 48 heures un certificat médical précisant la durée de l'arrêt de travail. Les prolongations de congé-maladie doivent être signalées au plus tard 48 heures avant le jour prévu de la reprise.

L'aide à domicile passera une visite médicale à l'embauche. Cette visite médicale devra être renouvelée régulièrement auprès de la médecine du travail.

### **Article 9 :**

L'aide à domicile utilisant son véhicule personnel, dans le cadre de sa mission, sera indemnisée pour ses frais de déplacement sur une base déterminée par l'organe délibérant. Elle devra pour sa part souscrire le risque «déplacement professionnel» auprès de tout organisme d'assurance de son choix, et en apporter annuellement le justificatif au service.

**Agrément qualité SAP 799450929**

**Réputée autorisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Siret : 799 450 929 000 28 Code APE : 8810A

10-12 Place des arts - 59600 Maubeuge

Tél. 03 27 58 21 21 - Fax. 03 27 58 21 39

E-mail : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)



### **Article 10 :**

L'aide à domicile doit se présenter dans une tenue correcte et observe strictement l'obligation de neutralité religieuse politique et syndicale.

Elle fait preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'elle peut détenir de la part des personnes et est tenue à l'obligation de réserve envers l'association qui l'emploie.

Respectueuse de l'hygiène et de la sécurité du bénéficiaire, l'aide à domicile s'abstiendra de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son travail. Elle ne devra pas prendre ses repas au domicile de la personne âgée.

Les locaux du bénéficiaire sont réservés exclusivement aux activités professionnelles des aides à domicile. Il leur est interdit d'utiliser le téléphone à des fins privées, d'emporter des objets ou documents appartenant à la personne ou de lui en apporter dans un objectif de propagande. Il va de soi que toute dégradation volontaire des biens du bénéficiaire entraînera des sanctions.

Tout accident, même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet nécessaire pour se rendre au lieu d'exécution de la prestation, doit être immédiatement porté à la connaissance du service.

L'association, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amenée à contrôler sur place à tout moment et en tout lieu le comportement de l'agent, sa ponctualité et la qualité du service rendu.

### **Article 11 :**

En cas de conflits, l'aide à domicile doit impérativement prévenir le service. Si l'aide à domicile est en danger, elle doit quitter son poste immédiatement et venir au service. Les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

### **Article 12 :**

Si l'aide à domicile casse ou détériore un objet, dans le cadre de son activité, l'assurance de l'AMF-AD peut prendre en charge le remplacement de l'objet après évaluation par le service. Il est nécessaire de fournir une déclaration conjointe, une facture acquittée et les preuves matérielles du dégât.

## **B. Dispositions relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile**

### **Article 13 :**

Tout manquement constaté aux articles précédemment énoncés donnera lieu à sanction à la demande du supérieur hiérarchique de l'aide à domicile.

**Agrément qualité SAP 799450929**

**Réputée autorisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Siret : 799 450 929 000 28 Code APE : 8810A

10-12 Place des arts - 59600 Maubeuge

Tél. 03 27 58 21 21 - Fax. 03 27 58 21 39

E-mail : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)



### III. Disposition concernant le bénéficiaire

#### A. Dispositions relatives aux droits du bénéficiaire et à ses garanties

##### **Article 14 :**

Le bénéficiaire de l'aide à domicile a le droit à un service qualitatif et professionnel. Dans le cas contraire il adressera ses observations ou réclamations au responsable du service, de même que pour toute demande de changement à apporter dans l'organisation de la prestation fournie. La liste des référents se trouve dans le livret d'accueil.

##### **Article 15 :**

Le bénéficiaire a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il lui suffit d'en faire la demande au service par écrit. Le contenu de son dossier est par ailleurs protégé par le secret professionnel et la confidentialité.

##### **Article 16 :**

En cas d'absence de l'aide à domicile, le service prévient le bénéficiaire et propose un remplacement systématique pour les bénéficiaires de l'APA et de la PCH dont l'état de santé nécessite un accompagnement quotidien. Tout autre bénéficiaire est informé de l'absence et un remplacement est envisagé dans les meilleurs délais.

En fonction des conditions climatiques (verglas, neige..), l'intervention de l'aide à domicile pourra être décalée dans le temps voire annulée en cas de conditions difficiles.

##### **Article 17 :**

Lorsqu'une casse/détérioration survient, l'aide à domicile déclare l'accident à l'association. Une déclaration d'accident est alors établie et doit être signée par l'aide à domicile et par vous-même et retournée à l'association avec la facture originale d'achat et/ou un devis de remplacement. Une photographie doit être obligatoirement jointe au courrier et l'objet cassé/détérioré conservé jusqu'à la clôture du dossier.

Si le montant de la franchise est inférieur ou égale à 180€ pour le service prestataire et 350€ pour le service mandataire, le remboursement des dégâts n'est pas pris en charge par l'association.

Si le montant de la franchise est supérieur à 180€ pour le service prestataire et 350€ pour le service mandataire, la déclaration sera envoyée à l'assurance de l'association. Cette dernière effectue le versement sous réserve de vétusté et du passage éventuel d'un expert dans un délai de 30 à 60 jours. C'est le service comptabilité de l'AMF-AD qui effectuera le remboursement au bénéficiaire directement.

#### B. Dispositions relatives aux obligations du bénéficiaire

##### **Article 18 :**

Le bénéficiaire doit permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile. Il fera en sorte que la prestation débute à l'heure prévue.

**Agrément qualité SAP 799450929**

**Réputée autorisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Siret : 799 450 929 000 28 Code APE : 8810A

10-12 Place des arts - 59600 Maubeuge

Tél. 03 27 58 21 21 - Fax. 03 27 58 21 39

E-mail : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)



**Article 19 :**

Il ne devra pas retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé de façon à ce qu'elle dispose d'un laps de temps suffisant pour se rendre chez la personne suivante. Tout dépassement du temps prévu au planning fera l'objet d'une facturation en fin de mois, conformément aux pointages de la télégestion.

**Article 20 :**

Le bénéficiaire ne devra pas demander à l'aide à domicile des travaux différents de ceux prévus au contrat de prestation initialement signé et inscrits dans l'ordre de mission de celle-ci.

**Article 21 :**

Le bénéficiaire s'abstient de tout fait de violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, des poursuites judiciaires pourront être envisagées à son encontre.

**Article 22 :**

Le bénéficiaire ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination raciale fondée sur l'âge envers le personnel du service.

**Article 23 :**

Le bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé et faire usage de drogues illicites en présence de l'aide à domicile.

En cas de présence d'animaux domestiques, le bénéficiaire doit veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'aide à domicile. Le bénéficiaire doit prendre ses dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions.

**Article 24 :**

Il lui est interdit de verser à l'aide à domicile une quelconque rémunération ou gratification.

**Article 25 :**

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers, le service doit être prévenu au minimum 48 heures à l'avance et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées.

Dans le cas d'absences non justifiées ou de refus de recevoir l'aide à domicile, un courrier vous est adressé rappelant les règles du service et faisant état d'un geste commercial. En revanche, si la situation se produit une seconde fois les heures sont intégralement facturées au taux plein en vigueur sans participation de l'organisme finançant la prise en charge.

Les situations particulières font l'objet d'une évaluation.

Lors du retour au domicile, il y a lieu d'avertir le service au moins huit jours à l'avance pour la remise en place de l'aide. Cette démarche est faite par le bénéficiaire ou la famille.

En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour à domicile.

**Agrément qualité SAP 799450929**

**Réputée autorisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Siret : 799 450 929 000 28 Code APE : 8810A

10-12 Place des arts - 59600 Maubeuge

Tél. 03 27 58 21 21 - Fax. 03 27 58 21 39

E-mail : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)





**Article 26 :**

Toutes les heures accordées par les aides sociales devront être effectuées de façon régulière et continue. Tout refus de recevoir les services proposés par l'aide à domicile devra être justifié lors de la visite au domicile de la chargée d'évaluation et de suivi social.

**Article 27 :**

Le bénéficiaire acquittera le montant de la prestation restant à sa charge mensuellement, à terme échu, dès réception de la facture émise par l'AMF-AD.

**Article 28 :**

En cas de non-paiement, et après 2 relances par courrier en recommandé avec accusé de réception, l'association AMF-AD se réserve le droit de mettre en demeure de payer.

**Article 29 :**

En cas de départ ou d'absence du bénéficiaire, il est interdit de confier à l'aide à domicile : argent, valeur ou objet de dépôt, clef de logement ou de dépendances.

L'AMF-AD décline toute responsabilité sur les conséquences liées au non-respect de cet article.

**Article 30 :**

Pour les logements insalubres et trop dégradés, la prestation d'aide à domicile débute lorsque le logement a fait l'objet au préalable d'un grand nettoyage. Les frais sont à la charge du bénéficiaire.

**C. Dispositions relatives à la fin de la prestation****Article 31 :**

L'intervention de l'aide à domicile s'arrête à la date d'échéance de la prise en charge, ou en cas de :

- prises en charge non servies pendant 3 mois sans nouvelles du bénéficiaire ou de son entourage,
- déménagement en dehors de la commune,
- entrée en établissement (EPHAD ou EHPA),
- non-respect des termes du contrat individuel de prise en charge, du règlement de fonctionnement (un préavis d'un mois est accordé après notification)
- demande faite par courrier à l'avance, pour convenance personnelle. La prise en compte se fait au 1er du mois qui suit la demande,
- décès du bénéficiaire,
- en cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur, les heures effectuées dans l'intervalle de l'acceptation du renouvellement sont facturées à la charge du bénéficiaire au taux plein en vigueur.
- en cas de rejet de l'organisme financeur d'une première demande ou d'un renouvellement, les heures effectuées sont facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur.

**Agrément qualité SAP 799450929**

**Réputée autorisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Siret : 799 450 929 000 28 Code APE : 8810A

10-12 Place des arts - 59600 Maubeuge

Tél. 03 27 58 21 21 - Fax. 03 27 58 21 39

E-mail : [amfad@amf-ad.com](mailto:amfad@amf-ad.com)

Site internet : [www.amf-ad.com](http://www.amf-ad.com)



## IV. Disposition finales

Chaque partie s'engage à respecter scrupuleusement le présent règlement de fonctionnement sous peine de suspension provisoire de l'accompagnement au domicile.

Une suspension définitive de l'accompagnement au domicile sera envisagée une fois tous les recours légaux épuisés.

**Je soussigné(e) Madame/Monsieur :** .....  
reconnait avoir pris connaissance des droits et obligations mentionnés dans le présent règlement de fonctionnement.

**Ce dernier étant annexé au livret d'accueil de l'association d'aide à domicile AMF-AD.**

**Signature du bénéficiaire ou de son représentant légal :**