

CONVENTION & REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX AINES (S.A.F.A.) *SERVICE AGREE PAR LE MINISTERE DE LA REGION WALLONNE (N° 64300)*

IDENTIFICATION DE L'ASBL

APPA asbl (Assistance Personnalisée aux Personnes en recherche d'Autonomie)

56/0/9 Rue de la Station

7060 Soignies

067 84 30 42

contact.appa@asbl-mmi.be

Numéro d'entreprise : 0434437363

➔ **Service d'Aide aux Familles et aux Aînés (S.A.F.A.)**

N° d'agrément : 64300

IDENTIFICATION DE LA DIRECTION

François GOMEZ, Directeur Général

Ana DA COSTA DIAS, Directrice

LA PRESENTE CONVENTION EST CONCLUE

Entre

D'une part :

Le S.A.F.A. de l'asbl APPA

56/0/9 Rue de la Station

7060 Soignies

Numéro d'agrément : 64300

Représenté par : Monsieur François GOMEZ, Directeur Général

Madame Ana DA COSTA DIAS, Directrice

Et d'autre part : « Le bénéficiaire »

Madame/Monsieur (à compléter) :

Adresse (à compléter) :

Tél (à compléter) :

Mail (à compléter) :

Vous avez fait appel à notre service d'aide-familiale et nous vous en remercions. Ce document est destiné à vous aider à bien comprendre la mission d'une aide-familiale et la philosophie de son travail.

1. CADRE DE TRAVAIL ET MISSIONS DES AIDES FAMILIALES

Le S.A.F.A. s'adresse à toute personne habitant la commune de Soignies et son entité, et qui nécessite l'intervention d'une aide-familiale.

L'aide-familiale a comme mission d'accompagner les personnes dans les actes de la vie quotidienne. Que vous soyez malade ou en convalescence, que vous ayez un handicap, que vous rencontriez des difficultés dans la vie, que vous connaissiez des difficultés liées au grand âge, etc. L'aide-familiale est là pour vous permettre de vivre chez vous avec une certaine qualité de vie.

L'aide-familiale remplit un rôle social. Elle se soucie avant tout de votre personne, de votre bien-être et de votre autonomie. Il est donc essentiel que le courant passe entre vous, que le dialogue, la confiance et la collaboration s'installent progressivement.

Tâches de l'aide familiale

Afin d'améliorer votre qualité de vie à domicile, l'aide-familiale peut vous rendre de multiples services. La plupart des tâches qu'elle effectuera chez vous se feront dans le respect de vos habitudes et de vos besoins.

L'aide-familiale n'a pas pour mission de faire tout à votre place, mais de vous solliciter, dans la mesure de vos moyens, à participer à ces tâches. Ne vous étonnez donc pas si l'aide-familiale vous propose de faire les tâches avec elle. L'objectif est de vous aider à maintenir, entretenir ou améliorer le plus possible vos capacités.

Les interventions doivent être réalisées uniquement en faveur de la personne aidée et non de l'entourage.

Vous pouvez compter sur l'aide-familiale pour :

- **Aide à la vie quotidienne** : accompagnement, aide aux déplacements extérieurs comme les courses, entretien courant des pièces habitées, gestion du linge, préparation des repas vaisselle, sortie des poubelles... Profitez du passage de l'aide familiale pour prendre une tasse de café, jouer à un jeu de société, faire une balade ou simplement prendre du plaisir en sa compagnie.
- **Soins d'hygiène** : tâches liées à la santé, à l'hygiène, au confort et à la sécurité du bénéficiaire. L'aide-familiale peut réaliser la toilette du bénéficiaire (laver, raser, coiffer, habiller...), veille à la prise de médicaments, vérifie les denrées alimentaires et leur qualité, change la literie, veille à l'état général de la personne et relayer si besoin, détecte les dangers potentiels au domicile et fait un travail de prévention pour éviter les incidents (chutes, pollution intérieure, médicaments, argent, etc.)...

- **Rôle éducatif** : adaptation du logement, soutien des familles dans le rôle éducatif, s'occuper des enfants...
- **Aide relationnelle** : écoute, soutien par la présence, le dialogue, le maintien de l'autonomie, accompagnement dans le cadre de soins palliatifs...
- **Aide sociale** : accompagnement lors de démarches administratives, appel et orientation vers des services spécialisés...

Qu'est-ce que l'aide familiale **ne peut pas** faire ?

- **Entretien du logement** : l'aide-familiale n'est pas une aide-ménagère et ne peut donc pas faire que du nettoyage (1/3 de la prestation sera consacrée au ménage).
L'aide-familiale ne peut pas effectuer de travaux « dangereux » ou qui ne sont pas de première nécessité comme le nettoyage des caves ou des greniers, des murs, des plafonds, de vitres inaccessibles ou dangereuses ainsi que l'entretien du jardin. Le lavage des véhicules n'est pas autorisé ainsi que le cirage des meubles ou des parquets.
L'aide-familiale est davantage soucieuse de votre personne que de votre maison. Son rôle est avant tout social. Le ménage n'est important que s'il contribue à votre bien-être.
- **Soins ou interventions infirmiers** : l'aide-familiale veille à la prise de médicaments si ceux-ci sont préalablement préparés par un(e) infirmier(e).
L'aide-familiale ne peut pas changer un pansement, faire des piqûres, mettre des gouttes dans les yeux, etc.
- **Animaux** : L'entretien des animaux, de leurs bacs, litières, cages, aquarium est de la responsabilité du bénéficiaire ou de son entourage. L'aide-familiale ne peut pas transporter d'animaux en voiture.
- **Transport** : L'aide-familiale ne peut pas utiliser, dans le cadre de ses prestations pour le compte du bénéficiaire, le véhicule personnel de celui-ci, qu'il soit conduit par le prestataire ou le bénéficiaire.

2. CONSIGNES POUR UNE COLLABORATION OPTIMALE

En vue d'une aide optimale et dans un esprit de collaboration, le S.A.F.A. vous demande, ainsi qu'à votre entourage, de bien vouloir respecter les consignes suivantes :

Du respect :

- Les bénéficiaires doivent **être présents lors des prestations** ;
- Adopter, en toutes circonstances, un comportement respectueux à l'égard des aides-familiales ;
- Eviter toute discrimination de quelque nature que ce soit vis-à-vis des aides-familiales du S.A.F.A. ;
- Mettre à disposition de l'aide-familiale le matériel nécessaire, en bon état, et les produits indispensables à la prestation ;
- Toutes prestations en dehors des heures convenues avec le service sont interdites.
- Un accueil sympathique et convivial et une participation aux activités ménagères dans la mesure de vos moyens.

Une modération en matière d'alcool

En ce qui concerne l'achat éventuel d'alcool durant les courses effectuées par l'aide-familiale, la quantité d'alcool achetée n'excèdera pas l'équivalent d'une bouteille de vin ou 6 cannettes de bières par semaine. Si vous souhaitez une quantité supérieure, vous devrez vous fournir par d'autres moyens.

Par rapport à la sécurité et l'hygiène :

- Eloigner les animaux de compagnie par souci de sécurité ;
- Disposer d'une trousse de secours familiale comprenant au minimum un désinfectant et des pansements ;
- Signaler au S.A.F.A. toute maladie infectieuse ;
- S'assurer que l'air ambiant soit exempt de fumée de tabac.

Nous vous remercions de prévoir un matériel adapté et en bon état de fonctionnement. Le matériel ne doit pas présenter de danger pour la sécurité et la santé de l'aide-familiale.

3. ACCIDENTS

En cas d'accident du bénéficiaire en présence de l'aide-familiale, celle-ci appellera, selon la gravité, le médecin traitant ou le 112. L'aide-familiale attendra l'arrivée des secours et préviendra le service.

L'aide-familiale qui provoque un dégât matériel chez le bénéficiaire doit avertir immédiatement le bénéficiaire et le service.

4. REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD) ET CONFIDENTIALITE

L'aide-familiale est tenue au devoir de réserve et de confidentialité.

L'aide-familiale est tenue au secret professionnel. Cela veut dire qu'elle est digne de confiance et qu'elle ne divulguera aucune information vous concernant à des tiers. Vous pouvez donc compter sur sa discrétion. Néanmoins, afin de vous garantir le meilleur service et d'assurer une bonne coordination, les aides-familiales partageront entre elles, sous la supervision de leur responsable d'équipe, les informations qu'elles estimeront importantes.

L'aide-familiale travaille en collaboration avec les aidants proches, le médecin traitant et tout autre service gravitant autour du bénéficiaire.

La discrétion de l'aide-familiale vaut pour tous les bénéficiaires ainsi que pour tous ses collègues. Aussi, nous vous demandons de ne pas embarrasser l'aide-familiale en lui posant des questions sur ses collègues, sur les autres bénéficiaires ou sur sa vie privée. Sa déontologie lui interdit de répondre à ces questions.

Le S.A.F.A. précise que les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de l'enquête sociale sont enregistrées dans le fichier informatique du S.A.F.A. Elles sont destinées à l'usage interne du service en vue d'une bonne gestion du service et de procurer une qualité de prestation optimale.

Le S.A.F.A. s'engage au respect de la vie privée et de la confidentialité des informations reçues par le bénéficiaire.

5. PLAN D'AIDE

Suite à votre demande et à l'enquête sociale réalisée par(à compléter), le plan d'aide suivant a été établi :

- Nombre d'heure(s) par semaine (à compléter) :
 - Fréquence des passages par semaine (à compléter) :
 - Durée de l'aide (à compléter) :
 - A partir de (à compléter) :
 - Nature des tâches (à compléter) :
-
- La participation financière est calculée en fonction de la réglementation imposée par le Ministère de la Région Wallonne. Compte tenu des preuves de revenu(s) en notre possession, le tarif est fixé à€/ heure. (à compléter)

Une révision de votre dossier administratif du plan d'aide et du taux horaire calculé sera prévue une fois par an. Si toute modification survient avant ce terme, veuillez prendre contact avec la coordinatrice sociale.

L'intervention du service ne prendra effectivement cours qu'à partir du moment où le dossier sera tout à fait complet.

6. GESTION DES HORAIRES ET ORGANISATION DU SERVICE

L'équipe du S.A.F.A. planifie les horaires de l'aide-familiale en tenant compte, dans la mesure des possibilités, de vos souhaits.

Si vous souhaitez annuler ou modifier une prestation, veuillez prévenir le service au 067/84.30.42 au moins 48 heures à l'avance. Si tel n'est pas le cas, les heures programmées vous seront facturées (sauf hospitalisation urgente ou situation exceptionnelle, à considérer avec la coordinatrice sociale).

Si l'aide-familiale se présente à votre domicile comme prévu dans le cadre horaire et que vous n'êtes pas présent, la prestation vous sera facturée.

En cas d'absence du travailleur, le service procédera aux modifications nécessaires et vous en informera. En cas de remplacement, des modifications dans les heures de travail et/ou la date de prestation peuvent survenir.

Les aides-familiales sont tenues de participer régulièrement à des cours de perfectionnement. Vous serez averti à temps des éventuels changements horaires que ces cours impliquent.

Dans la mesure du possible, nous veillerons à vous attribuer les mêmes aides-familiales. Toutefois, en fonction des congés, de l'organisation du service, des maladies, etc., nous ne serons pas toujours en mesure de vous adresser vos aides-familiales habituelles. Nous vous remercions d'avance du bon accueil que vous réserverez à de nouvelles aides-familiales.

7. FACTURATION

Chaque mois, vous recevrez une facture relative aux prestations effectuées le mois précédent. Ces factures sont établies sur base du document F54 que l'aide-familiale vous demandera de signer à la fin de chaque prestation.

Nous attirons votre attention sur l'importance de votre signature sur le document F54. Cette signature avalise le fait que les heures renseignées ont bien été réalisées. Signer ce document avant ou pendant la prestation risque de vous empêcher de contester votre facture.

Les factures devront être payées dans un délai de 15 jours au moyen du bulletin de versement ou par domiciliation.

8. FRAIS DE DEPLACEMENTS

Conformément à la réglementation de la Région Wallonne, un ¼ d'heure est retiré à la fin du temps de la prestation. Ce temps permet à l'aide-familiale d'effectuer son déplacement, et reste à charge du bénéficiaire.

Ce ¼ d'heure est différent de celui du temps de pause qui est légalement accordé à tout travailleur qui preste plus de 6 heures par jour. Ce temps n'est donc pas à votre charge.

Le montant total de la facture sera majoré de 10 % pour les frais de déplacements du travailleur. Ce prix peut être indexé selon l'indice de l'évolution des prix publié par le Service public Fédéral Economie.

Les frais de kilomètres parcourus pour le compte et à la demande du bénéficiaire sont à charge de celui-ci, sur base des indices fixés par le SPF Finances. Les frais de parking sont également facturés à prix coutant au bénéficiaire.

9. ASSURANCES

Une assurance « Responsabilité Civile » couvre les dégâts occasionnés par l'aide-familiale.

Une assurance « Accident du travail » couvre tout accident survenu pendant les heures de travail et sur le chemin du travail de l'aide-familiale.

Nous conseillons vivement aux bénéficiaires du S.A.F.A. de souscrire une assurance « Responsabilité Civile ».

10. RESILIATION

La présente convention peut être résiliée par les deux parties. Le bénéficiaire pourra, pour autant qu'il dispose des moyens d'anticiper sa décision, mettre fin à l'aide en contactant le service par écrit ou par téléphone moyennant un délai de 7 jours.

Le service se réserve le droit de mettre un terme à l'intervention, moyennant également un préavis de 7 jours, en cas de :

- Non-paiement de vos factures, les rappels envoyés valant préavis ;
- Inadéquation de l'aide ;
- Non-respect : du personnel, des conditions de santé et de sécurité du travail, des règles de fonctionnement du S.A.F.A.

Le service se réserve le droit de suspendre immédiatement son intervention si la présence de l'aide-familiale à votre domicile fait l'objet d'un danger immédiat pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité.

11. LITIGES

Toutes observations, réclamations ou plaintes peuvent être adressées à la Direction Générale, Monsieur François GOMEZ – 61, Grand Chemin – 7063 NEUFVILLES.

Toute plainte peut également être formulée à :

AViQ – Agence pour une Vie de Qualité

Département Bien-Être et Santé

Direction des Aînés

Rue de la Rivelaine, 21

6061 Charleroi

Tel. : 071/337.332 ou 071/337.349

Nous vous rappelons que notre service assure **une permanence téléphone du lundi au vendredi, de 8h à 12h30 et de 13h à 17h au 067/84.30.42.**

12. SIGNATURE

Le bénéficiaire reconnaît avoir reçu un exemplaire de la présente convention et déclare en accepter les conditions.

Fait en double exemplaire à, le / / (à compléter)

Le bénéficiaire *
et/ou son représentant **

Pour le S.A.F.A
Ana DA COSTA DIAS
Directrice APPA asbl

*Précédé de la mention « lu et approuvé ».

**Précédé de la mention « lu et approuvé pour caution solidaire et indivisible ».

L'asbl APPA collabore avec

