

5 Assurance

Pendant leur activité professionnelle, les aides ménagères Titres-Services sont couvertes par une assurance. Vous ne devez donc pas contracter d'assurance particulière. Une assurance responsabilité civile vous couvre pour les **dommages corporels** et les **bris domestiques** occasionnés accidentellement par une aide ménagère.

i En cas de bris domestique, un montant forfaitaire de 20€ est à votre charge pour couvrir les frais administratifs et de dossier.

Afin d'être recevable, le dommage devra être constaté par l'aide-ménagère Titres-Services le jour même. Une déclaration est à remplir et à signer avec l'aide-ménagère Titres-Services. Elle en informera le travailleur social chef d'équipe. La déclaration doit être renvoyée vers nos services au plus tard dans les 48h.

6 Relation de confiance

Les aides ménagères Titres-Services sont tenues au secret professionnel et font preuve de discrétion. Elles respectent votre vie privée mais aussi vos convictions politiques, religieuses et philosophiques. De même il vous est demandé de faire preuve de respect envers les aides ménagères Titres-Services.

Contact avec l'aide ménagère Titres-Services

Le nom de famille, adresse et numéro de téléphone des aides ménagères Titres-Services ne peuvent vous être communiqués.

Le travail d'aide à domicile est basé sur une **relation de confiance**. Vous pouvez ainsi confier vos clés à une aide ménagère qui pourra prêter ses heures en votre absence.

i Si cette relation de confiance est entamée (retards répétés, suspicion de vol, dégâts divers,...), prenez contact avec votre travailleur social via le centre d'appels au 071 599 666.

Caméra de surveillance

Si votre domicile est équipé d'une caméra de surveillance, vous devez obligatoirement en informer le service. Les images filmées ne peuvent en aucun cas être publiées ou montrées. Si les images apportent la preuve d'un vol, d'une maltraitance, d'un dysfonctionnement, ... elles pourront être montrées à Aide & Soins à Domicile et pourront, dans un intérêt légitime, servir de preuve.



Suspension de l'aide

En cas de mauvaises conditions d'hygiène, de situations désobligeantes envers l'aide ménagère Titres-Services, de problèmes de sécurité persistants, d'annulations intempestives des prestations planifiées, Aide & Soins à Domicile se réserve le droit de suspendre l'aide apportée.

7 Suivi de la qualité

Si vous pensez être victime d'un désagrément et que vous estimez ne pas avoir eu de suivi après avoir déjà interpellé une première fois le travailleur social, un service de médiation est à votre écoute.

Le médiateur interne se tient à votre disposition si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, que la démarche auprès de l'institution n'a pas été prise en considération d'une manière satisfaisante ou que vous vous sentez non respecté en tant que personne confrontée à un conflit, de la discrimination ou du harcèlement.

N'hésitez pas à contacter le médiateur interne en composant le 071 55 93 94, par courrier (rue du Douaire 40/1, 6150 Anderlues) ou par e-mail : mediation.hainaut.oriental@fasd.be

Le médiateur interne :

- travaille avec un souci permanent d'indépendance, de neutralité, sans aucun parti pris ;
- est tenu au secret professionnel ;
- mène des enquêtes, procède à des médiations et formule des recommandations ;
- examine les constats mensuellement et exprime ses recommandations à la Direction.

8 Nos services partenaires

Centre de coordination

- Besoin de soins infirmiers, de repas livrés à domicile, de location de matériel médical ?
- Besoin d'un ergothérapeute, d'un kinésithérapeute, d'une pédicure à domicile ?

Le centre de coordination coordonne en toute indépendance les différents services qui interviennent au domicile.

071 599 909
casd.hainaut.oriental@skynet.be



Matériel d'aide et de soins

- Bandagisterie, orthèses, prothèses, aide à la mobilité, optique, audiologie
- Vente et location
- Livraison à domicile
- Aménagement de votre domicile par un technicien

071 548 397 ou www.qualias-ho.be



Télé-assistance 24h/24

- Besoin de rompre l'isolement
- Besoin d'une assistance en cas d'appel à l'aide 24h/24

078 15 12 12 24h/24 ou www.vitatel.be



Adaptation du domicile

- Visites à domicile par des ergothérapeutes
- Conseils gratuits
- Essais de matériel d'aide à la vie quotidienne
- Salle d'exposition

070 221 220 ou www.solival.be



REGLEMENT
Aide ménagère
titres-services
071 599 666



LE SERVICE D'AIDES MÉNAGÈRES TITRES-SERVICES EST ORGANISÉ PAR L'ASBL AIDE & SOINS À DOMICILE QUI EST UNE INITIATIVE DE LA MUTUALITÉ CHRÉTIENNE.

Aide & Soins à Domicile vous propose un ensemble de services pour mieux vivre chez soi ; aides ménagères, aides familiales, gardes à domicile, soins infirmiers, Alzheimer-Répît, Handicap-Répît, gardes d'enfants malades mais aussi un service de transport de personnes à mobilité réduite et un département petite enfance.

1 Que font les aides ménagères Titres-Services ?

Les aides ménagères Titres-Services assurent le nettoyage des pièces, des vitres, des abords de votre maison et l'entretien de votre linge.



Chaque métier a ses limites...



Ne sollicitez pas l'aide ménagère Titres-Services pour des tâches relevant de la profession d'aide familiale.

Aide à la personne : Les aides ménagères Titres-Services collaborent à votre bien-être en assurant le nettoyage de l'habitation uniquement. Pour les tâches directement liées à la surveillance, les soins ou l'hygiène, un autre professionnel vous sera conseillé.

Les sorties, les courses : Les aides ménagères Titres-Services ne peuvent être sollicitées pour faire des courses pendant ou en dehors des heures de prestations et ne sont pas autorisées à vous véhiculer.

Les animaux : Les aides ménagères ne sont pas autorisées à promener le chien ni à réaliser les tâches d'entretien liées aux animaux (ramassage excréments, nettoyer le bac du chat...).

Les petits travaux, le jardinage : Les aides ménagères Titres-Services ne peuvent pas effectuer des travaux de bricolage, de la couture ou du jardinage mais vous pouvez compter sur elles pour le nettoyage de la terrasse, des meubles de jardin ou du garage (mais pas de la voiture).

Les soins et les médicaments : Les aides ménagères Titres-Services ne sont pas des professionnelles de la santé. Elles ne peuvent donc pas préparer vos médicaments ou vous administrer des soins. Si vous souhaitez une aide pour vos soins, le service infirmier de Aide & Soins à Domicile peut intervenir.

Les disponibilités du service : Si le service ne répond pas entièrement à votre demande, d'autres services peuvent se coordonner à votre domicile pour couvrir un maximum vos besoins d'aide.

Les locaux professionnels : Les aides ménagères Titres-Services ne peuvent pas assurer le nettoyage des locaux à usage professionnel, même s'ils se trouvent dans votre domicile privé.

Lien familial : La loi interdit aux aides ménagères Titres-Services de travailler chez elle ou chez un parent jusqu'au 2^{ème} degré inclus (parents, grands-parents, beaux-parents, grands-parents par alliance, enfants, petits enfants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs).

2 Organisation de la prise en charge

Donnez de bonnes indications de travail et préparez la venue de l'aide ménagère

Avant de confier l'ordre et l'organisation de votre maison, prenez le temps d'expliquer à l'aide ménagère Titres-Services les tâches que vous souhaitez lui confier ainsi que votre méthode pour que son travail soit d'autant plus efficace.

Rangez ce qui traîne, videz et nettoyez les cendriers, les gamelles et litières des animaux avant l'arrivée de l'aide ménagère Titres-Services.

Sécurité et bien-être du travailleur

En période hivernale (pluie, neige, gel...) ou en période de canicule, l'aide ménagère peut refuser d'effectuer des travaux d'extérieur comme le nettoyage des vitres ou des abords de la maison.

Les produits mis à disposition pour l'entretien doivent être étiquetés, ce qui permet à l'aide ménagère Titres-Services d'identifier les produits dangereux pour la santé.



L'accès à votre logement

Prévoyez avec le service les modalités d'accès à votre domicile (remise des clés, clés à récupérer chez quelqu'un, entrée par arrière, ...).

En cas de remise de clés de votre logement, une **attestation est à remplir et à signer** avec l'aide ménagère. Si votre logement est équipé d'un système d'alarme, vous êtes seul responsable de toute communication faite à l'aide ménagère à cet égard.

Aide & Soins à Domicile n'est en aucun cas responsable de la restitution des clés ni de l'utilisation qui en serait faite par l'aide ménagère ou toute autre personne.

Un encadrement permanent !

L'aide ménagère Titres-Services qui vient chez vous est encadrée par un travailleur social (responsable d'équipe).

Votre travailleur social est accessible lors de sa permanence (1/2 jour par semaine). Vous trouverez ses coordonnées sur sa carte de visite jointe à ce règlement.

En dehors de cette permanence, votre travailleur social est soutenu par un centre d'appels. A tout moment, c'est cette équipe qui prend vos messages ou vous avertit des changements quand votre travailleur social n'est pas disponible.

Le numéro de téléphone unique à contacter est le 071 599 666. Il est accessible 24h/24 et 7j/7.

* Est considéré comme force majeure un événement imprévisible et indépendant de la volonté d'une personne et qui l'empêche de s'acquitter de ses engagements. Un certificat médical pourra vous être demandé en fonction de la situation.

3 Les horaires

Lors de la première visite, votre travailleur social fixe avec vous l'horaire, la fréquence des prestations et le délai de mise en place du service. Il vous informe également des démarches à accomplir pour vous inscrire gratuitement et commander des Titres-Services auprès de la société émettrice : SODEXO.

La prestation est toujours d'une durée de 4 heures (minimum une fois par mois). La prestation programmée le matin peut commencer entre 8 heures et 9 heures. Exceptionnellement et pour des raisons d'organisation du service (réunion, récupération d'heures,...), la prestation peut être de 3 heures.

Tous les mois, vous recevez par courrier l'horaire avec l'aide prévue.

Les absences de l'aide ménagère

Comme tout travailleur, les aides ménagères Titres-Services suivent des **formations** et prennent des **congés**. Des **absences imprévisibles** sont aussi possibles (maladie, problème sur la route, ...). Dans ce cas, vous serez averti par téléphone ou par courrier.

L'entreprise mettra tout en œuvre pour vous proposer un **remplacement**. Ce dernier n'est toutefois pas garanti. Si vous avez

4 Titres-Services et facture

L'aide ménagère Titres-Services est toujours programmée pour 4h de prestation. 1 heure de prestation = 1 Titre-Service. N'oubliez pas de vous approvisionner en Titres-Services en nombre suffisant avant toute prestation. Les aides ménagères Titres-Services, ne peuvent accepter ni cadeau, ni pourboire.

Titres-Services papier

Les Titres-Services papier doivent être complétés (**date et signature à l'encre bleue ou noire**) et remis à la fin de la prestation à l'aide ménagère Titres-Services. Les Titres-Services périmés ne sont pas acceptés. C'est la date d'utilisation située sous la date de prestation qui est prise en compte pour vérifier la validité du Titre-Service.

En fin de prestation, l'aide ménagère Titres-Services vous remettra un document attestant la reprise des Titres-Services.

Titres-Services électroniques

Si vous utilisez les Titres-Services électroniques, vous devez **mettre un téléphone à la disposition** de l'aide ménagère. Via un numéro gratuit, l'aide ménagère pourra ainsi enregistrer les prestations effectuées. Vous pouvez contrôler les prestations en vous connectant sur le site ou en contactant le 02/547.54.95. Vous avez 9 jours pour contester une prestation.

Frais complémentaires

Un forfait est calculé trimestriellement sur base de vos prestations. Il vous parviendra par facture séparée. Le forfait s'élève à 5% de la valeur du Titre-Service pour les membres de la Mutualité chrétienne Hainaut oriental et à 10% pour les non membres.

convenu de recevoir exclusivement la même aide ménagère Titres-Services, il n'y aura pas d'aide les jours d'absence de celle-ci (maladie, vacances, imprévu...).

Vos absences

Si vous prévoyez des périodes d'absence, vous devez les communiquer **pour le 15 du mois précédent** en contactant le 071 599 666. En cas d'interruption prolongée et non justifiée, l'entreprise se réserve le droit de placer votre aide ménagère chez un autre bénéficiaire.

Adapter l'aide

Si vous souhaitez des modifications de votre demande d'aide (augmentation ou diminution des heures, changement de jour, ...), vous pouvez joindre votre travailleur social lors de sa permanence ou via le centre d'appels au 071 599 666. Votre travailleur social pourra, dès que possible, y donner suite en fonction des disponibilités.

S'il vous est impossible de recevoir l'aide-ménagère Titres-Services au moment prévu, veuillez prévenir le service **au minimum 3 jours ouvrables avant** la date de la prestation programmée (il vous suffit de téléphoner au 071 599 666). Dans le cas contraire et sauf cas de force majeure*, les 4 Titres Services vous seront réclamés.

Fin d'aide

Si vous souhaitez mettre fin à l'aide vous pouvez joindre votre travailleur social lors de sa permanence ou via le centre d'appels au 071 599 666. La fin d'aide sera établie dans les 5 jours ouvrables sauf cas de force majeure*.

Les factures relatives aux frais complémentaires sont envoyées trimestriellement. Vous ne devez rien payer à l'aide ménagère Titres-Services. Les factures sont à payer **dans les 10 jours** suivant la réception.

La déduction fiscale

En début d'année, la société qui émet les Titres-Services (SODEXO) vous enverra un récapitulatif des Titres-Services achetés durant l'année précédente. Vous devrez simplement retranscrire la somme renseignée sur votre déclaration d'impôts des revenus.

Domiciliation pour vos frais complémentaires

Domicilier vos factures, c'est **simple et pratique** ! Vous continuez à recevoir le récapitulatif des prestations écoulées mais vous ne devez plus faire le suivi du virement et du paiement.

Si cela vous intéresse, vous pouvez demander à votre travailleur social de vous fournir le document à compléter. Aide & Soins à Domicile se chargera de contacter votre banque.

Non-paiement et litige

En cas de non-paiement dans les 10 jours suivant la réception de la facture, des frais de rappel seront à votre charge et s'additionneront à votre dette.

Si vous ne disposez plus de Titres-Services en réserve, vous devez en informer le service et prendre les dispositions pour vous en procurer dans les meilleurs délais. En cas de retard de paiement, Aide et Soins à Domicile se réserve le droit de **suspendre toutes les prestations** et d'entamer des poursuites judiciaires si les procédures d'arrangement à l'amiable proposées ne sont pas respectées. Les heures prestées non payées avec des Titres-Services vous sont facturées à 25 € de l'heure.