

## **ASSOCIATION AIDE AUX MERES ET AUX FAMILLES A DOMICILE**

1, Avenue Salvador Allende - 93800 Epinay-sur-Seine

☎ : 01 48 41 75 43 -Fax : 01 48 41 23 67 @ : [accueil@amf-e.fr](mailto:accueil@amf-e.fr)

### **Règlement de fonctionnement**

# Préambule

1) Aide aux Mères et aux Familles à Domicile banlieue Nord et Nord Ouest  
1, avenue Salvador Allende 93800 – Épinay sur Seine Tél. 01 48 41 75 43  
Fax. 01 48 41 23 67

Siret : 78552958700046 - Code APE 8899B

N° d'agrément qualité : SAP-785529587 Arrêtés n° 2012-058 & 0527

Association loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et le décret du 13 août 1901

Déclarée en Préfecture le 13 Avril 1960 sous le n° 60/452

Présidente Mme Andrée FREDERIC - Directrice Mme Pascaline DEMEME

2) Référence réglementaire : Décret n°2004-1136 du 21 octobre 2004 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L311-17 du code de l'action sociale et des familles.

3) Ce document est complémentaire du livret d'accueil, de la grille d'évaluation des besoins, du devis (le cas échéant), du contrat de prestation, de l'offre de service et de la charte des droits et libertés des personnes accueillies ou aidées à leur domicile.

4) Le présent règlement de fonctionnement a été adopté pour cinq ans par le Conseil d'Administration de l'Association le 21 février 2017 après consultation des usagers par questionnaire et des délégués uniques représentant le personnel. Il a pour objet de faciliter la communication entre l'utilisateur et l'Association en établissant les modalités concrètes de notre intervention.

5) Rappel du rôle social de l'Association :

L'Association d'Aide aux Mères et aux Famille à Domicile d'Épinay sur Seine est une Association loi 1901, créée en 1960, elle a pour but d'aider les personnes (et plus particulièrement les familles avec de jeunes enfants) lorsqu'elles vivent des événements tels que : handicap, maladie, grossesse, naissance, surcharge, séparation, difficultés sociales, qui entraînent un déséquilibre de leur vie et qu'elle ne peuvent plus faire face, seules, aux actes de la vie quotidienne, ou à leurs responsabilités familiales et éducatives.

Notre Association participe ainsi au maintien à domicile et à la prévention de l'éclatement de la cellule familiale. Elle travaille en partenariat avec les services sociaux et reçoit des subventions qui lui permettent d'assurer son fonctionnement. Les familles participent elles aussi à son financement et cela compte tenu de leurs ressources. Elle possède aussi un service d'aide à domicile, non subventionné, qui lui permet, dans un cadre plus global, de répondre aux demandes de personnes ne rentrant pas dans le cadre de ses interventions traditionnelles. Elle travaille au maintien ou à la restauration de l'autonomie des personnes aidées, au soutien et à la formation du personnel dont elle est l'employeur.

Son secteur d'intervention se situe au niveau d'une trentaine de communes, sur les départements sud Val d'Oise et Nord-Ouest de la Seine Saint Denis.

Elle est fédérée avec d'autres associations travaillant en France, au sein de la Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire (FNAAFP/CSF).

## *CHAPITRE I - DROITS DES PERSONNES AIDEES*

### **ARTICLE 1 - Respect des droits et libertés**

1/1 Nous garantissons à toute personne auprès de laquelle nous réalisons une intervention l'exercice de ses droits et libertés individuelles dans le respect des droits à la personne (Art. L311-3 du CASF).

1/2 Le personnel intervenant à domicile ainsi que le personnel administratif de l'Association est tenu à la confidentialité sur tout ce qu'ils peuvent observer ou apprendre de votre vie familiale ou professionnelle.

1/3 Vous pouvez accéder à toutes informations ou documents relatifs à votre prise en charge (sauf dispositions législatives contraires).

1/4 Vous avez la possibilité de renoncer à tout moment à notre intervention si vous le souhaitez sous réserve de respecter un préavis de 7 jours ouvrés.

### **ARTICLE 2 - La participation des personnes aidées et l'implication dans la vie de l'Association**

#### **2/1 La définition concertée du contrat de prestation et de l'évaluation des besoins.**

Nous vous associons à l'analyse de votre demande et à la détermination du contrat de prestation, en lien avec les autres services susceptibles d'intervenir aussi auprès de vous.

Nous élaborons avec vous toute modification nécessaire pour répondre à l'évolution de vos besoins.

#### **2/2 L'enquête satisfaction et l'analyse des résultats**

Un questionnaire satisfaction vous sera envoyé en fin de prestation afin que vous puissiez donner votre avis sur l'organisation de nos interventions et le fonctionnement de nos services. Vos observations seront traitées et prises en compte lors de l'élaboration de propositions d'amélioration de notre fonctionnement.

### **ARTICLE 3 - Organisation et affectation à usage collectif des locaux ainsi que les conditions d'accord**

Les Bénéficiaires peuvent se réunir dans la salle de réunion au 1, avenue Salvador Allende à Epinay, aux heures d'ouverture des bureaux, après en avoir formulé la demande auprès de la Direction.

## *CHAPITRE II - DEMANDE D'INTERVENTION ET ORGANISATION DE LA REPONSE*

### **ARTICLE 1 - Réception de votre demande**

Toutes les demandes d'interventions, qu'elles émanent de vous-même, de vos représentants ou de prescripteurs sociaux ou médicaux sont enregistrées par nos services. Ces demandes peuvent nous être adressées par tous moyens qui conviennent :

- Rendez-vous dans nos bureaux
- Appel téléphonique
- Courrier
- Mail

Aux horaires suivants : ouverture de l'Association : 8h30 – 17h30

Réponse téléphonique 8h30 – 12h30 et 13h30 – 17h30

### **ARTICLE 2 - L'étude et le traitement de votre demande**

Toutes les demandes enregistrées à l'Association font l'objet d'une évaluation des besoins. Cette évaluation est effectuée à votre domicile par la Responsable Coordinatrice référente.

Pour les situations représentant un caractère d'urgence, nous pouvons intervenir rapidement, dans les plus brefs délais.

Pour les demandes émanant de prescripteurs sociaux ou médicaux, l'analyse de la demande est le plus souvent effectuée par téléphone ou lors de réunion de concertation.

Lors de notre visite à domicile ou de notre évaluation téléphonique, nous élaborons ensemble une grille d'analyse des besoins, afin de répondre au mieux à votre demande.

### **Le projet d'intervention et le planning se construisent :**

Avec les Responsables Coordinatrices

Mme GAUDEFROY Tél. 01 48 41 75 79 (ligne directe) mail : ygaudefroy@amf-e.fr  
Mme RODRIGUES Tél. 01 48 41 75 61 (ligne directe) mail : prodrigues@amf-e.fr  
Mme LAACHI Tél. 01 48 41 75 58 (ligne directe) mail : klaachi@ amf-e.fr  
Mme DIAO Tél 01 56 56 43 50 (ligne directe) mail : fdiao@amf-e.fr  
Mme BOUSSARD Tél 01 56 56 43 57 (ligne directe) mail : cboussard@amf-e.fr  
Mme BATHILY Tél 01 56 56 43 53 (ligne directe) mail : dbathily@amf-e.fr

Ou avec les Assistantes des Coordinatrices

Mme DKHISSI Tél. 01 48 41 75 65 (ligne directe) mail : ndkhissi@amf-e.fr  
Mme CLAIRE Tél 01 56 56 43 50 (ligne directe) mail : lclaire@amf-e.fr

Une Responsable Coordinatrice vous sera particulièrement affectée. Elle organisera l'intervention la plus adaptée à vos besoins, et pourra, en collaboration avec l'Intervenante et vous, effectuer les changements nécessaires, afin de faire face au mieux aux évolutions de vos besoins.

Votre contrat de prestation sera élaboré par la Responsable Coordinatrice et sera signé par vos soins. Il vous sera remis lors de la visite à votre domicile ou vous sera envoyé. Dans ce cas, il vous sera demandé de nous renvoyer le contrat à l'aide de l'enveloppe fournie, affranchie et libellée à l'adresse de l'Association.

Si votre dossier administratif n'est pas complet, il est impératif de bien vouloir remettre à l'Intervenante les pièces manquantes, lors de son intervention à votre domicile.

## *CHAPITRE III – DISPOSITIONS RELATIVES AU DEROULEMENT DE L'INTERVENTION*

Pour les interventions qui s'effectuent à votre domicile, nous nous engageons au plus grand respect de votre lieu de vie privée. La personne aidée et l'Intervenante respectent mutuellement leurs droits et leurs devoirs respectifs.

### **ARTICLE 1 - L'organisation de l'intervention**

L'Association désigne la ou les personnes qui réaliseront les interventions à domicile, en fonction du projet retenu, des compétences nécessaires et des disponibilités des Intervenantes.

<b>CE QUE VOUS POUVEZ DEMANDER</b>
------------------------------------

#### **Ce que vous pouvez demander à tout notre personnel**

##### Accompagnement :

- Conseils sur une organisation au quotidien
- Accompagnement dans les démarches administratives simples
- Alerte auprès de la Responsable Coordinatrice sur les difficultés rencontrées

##### Activité de la vie quotidienne :

- Entretien de la maison
- Hygiène générale de la maison
- Entretien du linge
- Courses
- Préparation de repas

### **Ce que vous pouvez demander à l'Auxiliaire de Vie Sociale :**

- Préparation et accompagnement des enfants en structure (périscolaire, scolaire, loisir, médico-sociale, etc...)
- La garde des enfants de plus de 3 ans
- Soins et hygiène auprès des enfants, des malades, des personnes handicapées et des personnes âgées

### **Ce que vous pouvez demander à la Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale :**

- Prises en charge globale des nourrissons
- Organisation du suivi médical global des enfants et de la famille
- Information et aide sur l'accès aux droits fondamentaux de la famille
- Favoriser l'intégration dans l'environnement social
- Accompagnement vers les structures extérieures
- Soutien à la fonction parentale : proposition d'organisation pour permettre aux parents de mieux gérer la relation parents-enfants
- Contribution au développement de la dynamique familiale
- Soutien scolaire (primaire, début du secondaire)

<b>CE QUE VOUS NE POUVEZ PAS DEMANDER</b>
---

Le personnel ne doit pas effectuer de gros travaux ni d'actes médicaux relevant des professionnels de la santé (*et plus particulièrement pas de déplacement ou de port de charges lourdes, pas de lessivage de murs, pas de repassage excédant un temps de 1h30 lors d'une intervention, pas d'utilisation d'échelle*).

**Tous et toutes sont tenus au secret professionnel  
Par leur écoute ils peuvent vous apporter un soutien moral**

### **ARTICLE 2 - Les horaires d'intervention**

Horaires de base :

**Par journée** : du lundi au vendredi de 8h30 à 17 heures

**Par ½ journée** : le matin de 8h30 à 12h30 et l'après-midi de 13h30 à 17 heures.

Horaires spécifiques :

Des aménagements peuvent être envisagés selon vos besoins, à partir de 7 heures le matin jusqu'à 19 heures le soir, éventuellement et exceptionnellement, les samedis, dimanches et jours fériés.

### **ARTICLE 3 – Modalités d'intervention (en cas de remplacement, en cas d'urgence)**

Les dates et heures, retenues en accord avec vous et planifiées sont à respecter. Cependant, des aménagements d'horaires peuvent être envisagés, après accord des Responsable Coordinatrices.

#### **Le Bénéficiaire**

Tout changement doit être négocié avec l'Intervenante. Toute demande de changement, ou d'annulation, qui ne nous serait pas signalée au moins 3 jours ouvrés à l'avance (hors weekend end et jour férié) entraînera une facturation.

#### **L'Association**

En cas d'indisponibilité de l'Intervenante, nous vous prévenons par téléphone et nous recherchons ensemble une autre solution. Lors de l'absence prévue de l'Intervenante (vacances, formations, hospitalisations programmées) nous vous en informons sous 48h et nous la remplaçons par une de ses collègues, en fonction de vos besoins.

## **ARTICLE 4 - Les règles relatives à vos déplacements**

L'Association n'assure pas le transport des personnes aidées au moyen de la voiture de l'Intervenante, ni de votre voiture. Toute demande spécifique, faisant exception au principe de base, doit faire l'objet d'un accord explicite de la Direction de l'Association qui précise les conditions de réalisation et de prise en charge du financement.

## **ARTICLE 5 - Les repas**

### **Journée à temps complet :**

Les Intervenantes ont une demi-heure de pause pour déjeuner. Elle apportera son repas qui peut être pris au choix chez vous ou à l'extérieur aux horaires qui s'adaptent le mieux à la vie familiale.

### **Demi-journée :**

Les Intervenantes ont une heure de pause pour déjeuner et changer de famille. Elles n'ont pas toujours de lieu pour prendre leur repas, elles vous demanderont peut-être de bien vouloir les accueillir pendant le temps de ce déjeuner.

## **ARTICLE 6 – Système de télégestion**

Un système de télégestion est mis en place afin de comptabiliser les heures d'interventions et de vous faire parvenir une facture (*le cas échéant*). La facturation se fait au ¼ heure.

L'intervenante vous remettra un badge plastifié nominatif et personnel, que vous allez, ensemble, disposer dans votre logement afin qu'elle puisse y avoir accès facilement.

L'enregistrement des horaires se fait par l'intermédiaire d'un téléphone cellulaire, propriété de l'Association.

Merci de bien vouloir vérifier que le « pointage » est réalisé à l'arrivée de l'intervenante ainsi qu'à son départ et ceci à **chaque intervention**.

A la demande de nos financeurs, et pour faciliter le contrôle, nous vous demandons, en cas de léger retard ou d'une avance, en raison de difficultés de circulation ou de transport en commun, de négocier un départ avancé ou retardé, selon le cas, avec la personne qui vous aide.

Exemple : horaire prévu 8h30 – 12h30, arrivée de la personne à 8h25 et départ de la personne à 12h25.

## **ARTICLE 7 - Recommandations**

Toute gratification, pourboire ou prêt de matériel ou d'argent sont strictement interdits. Tout lien maintenu entre un salarié et une personne aidée, en dehors des termes du contrat est de leur entière responsabilité.

Pour un bon fonctionnement du service, nous vous demandons d' :

- Accueillir et respecter les personnes qui interviennent chez vous, ainsi que le personnel administratif
- Accepter les règles d'hygiène et mettre à la disposition des Intervenantes ce qui leur est nécessaire dans le cadre de leur travail
- Accepter les modifications de l'intervention ou son interruption en fonction de l'évolution de vos besoins
- Accepter la présence éventuelle d'une stagiaire accompagnant l'Intervenante
- Assurer l'accessibilité des lieux d'intervention et la sécurité du personnel intervenant (animaux dangereux en liberté, etc...)
- Accepter de régler à l'Association votre participation financière.

## ***CHAPITRE IV - LES MODALITES DE CONCLUSION ET DE PAIEMENT DE L'INTERVENTION***

### **ARTICLE 1 – Modes de financement potentiel et tarifs**

Nos tarifs varient en fonction des services.

Dans la plupart des cas, une partie peut être prise en charge par votre CAF, votre Caisse de Sécurité Sociale, votre mutuelle santé, votre assurance habitation, votre caisse de retraite ou de prévoyance, votre mairie ou votre département.

A titre d'exemple, dans le cas d'une prise en charge CAF, votre participation financière sera de : 0,26 € à 11,88 € TTC/heure, selon votre quotient familial. Lorsqu'il n'y a pas de prise en charge d'organismes financiers, notre tarif horaire d'intervention est de 25.95 euros au 1er janvier 2022 pour les interventions dans le cadre des emplois familiaux.

## **ARTICLE 2 - Paiement**

Vous recevrez une facture entre le 15 et le 20 du mois suivant le mois de notre intervention.

Vous devez régler votre participation financière selon les modalités de paiement décidées avec votre Responsable Coordinatrice et indiquées dans votre contrat de prestation. (*Chèque au nom de l'Association, mandats, virement bancaire, CESU, ou espèces déposés à l'Association, ou donnés sous enveloppe cachetée à votre Intervenante. Il est demandé à l'Intervenante de vérifier la conformité du paiement avant que l'enveloppe ne soit cachetée.*)

En cas de difficultés financières un échelonnement de vos règlements peut être envisagé.

## **ARTICLE 3 - Fiscalité**

Au cours du premier trimestre de l'année qui suit le début des prestations, une attestation fiscale vous sera envoyée par courrier conformément à l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

## *CHAPITRE VI - DISPOSITIONS RELATIVES A NOS ASSURANCES ET A NOTRE RESPONSABILITE*

### **ARTICLE 1 - Les dispositions relatives à nos assurances et notre responsabilité**

Notre Association a souscrit les contrats d'assurances nécessaires à la réalisation de nos activités. Pour tout acte délictueux, commis par nos salariés, nous appliquons les sanctions correspondant au délit.

### **ARTICLE 2 - Nos responsabilités dans le cadre de la protection ou de la garde des mineurs**

L'Association est responsable des enfants que vous confiez aux Intervenantes, dans les conditions et horaires prévus au contrat de prestation.

Les parents ou le responsable légal du ou des mineur(s) donnent les instructions nécessaires aux conditions de garde et de soins, précisent les problèmes spécifiques de leur(s) enfant(s), le numéro d'appel d'urgence de la famille et du médecin.

Les parents doivent tout mettre en œuvre pour qu'en leur absence la garde des enfants soit assurée. Les noms et le numéro de téléphone des personnes à qui peuvent être confiés les enfants en cas de retard doivent être consignés par écrit. A défaut, le ou les enfant(s) seront confié(s) aux autorités compétentes.

Si votre organisation familiale oblige l'Intervenante à confier vos enfants à une tierce personne, à l'heure de son départ, elle demandera une décharge. (ANNEXE 1). D'autre part, il vous sera demandé d'indiquer à l'Association les personnes à contacter en cas d'urgence (ANNEXE 2).

### **ARTICLE 3 - Les dispositions concernant les risques professionnels des salariés, les mesures de protection et d'accompagnement des salariés**

Les interventions nécessitent le respect des règles de sécurité prévues dans le document unique de prévention des risques professionnels, tout particulièrement concernant le matériel domestique, les produits d'entretien, les animaux, pouvant présenter un caractère dangereux ou détériorant les conditions d'hygiène.

#### **L'Intervenante est en droit de refuser une intervention la mettant en danger**

Toute violence verbale ou physique dont est témoin ou victime l'Intervenante sera consignée par écrit. L'Association se réserve le droit d'effectuer une transmission des informations préoccupantes au Président du

Conseil Générale de Seine Saint Denis ou du Val d'Oise par le biais de la Cellule de Recueil, de Traitement et d'Evaluation des Informations Préoccupantes (*loi du 5 mars 2007 sur la Protection de l'Enfance*).

L'ensemble du personnel est formé aux cas d'urgences et connaît les consignes de sécurité qui s'y appliquent.

#### **ARTICLE 4 - Les clefs**

Lorsque la situation implique le prêt des clefs de votre logement, la gestion s'effectue de la manière suivante :

- Vous remettrez les clefs à l'Intervenante lors de la première visite et vous rédigerez une décharge. (ANNEXE 3)
- Nous utiliserons uniquement les clefs que vous avez confiées (*pas de double*)
- Nous identifions les clefs de manière à ce qu'elles ne soient reconnaissables que par le personnel de l'Association
- Nous vous restituons les clefs à la fin de l'intervention.

### *CHAPITRE VI - LES POSSIBILITES D'APPEL ET DE RECOURS*

#### **ARTICLE 1 - Les réclamations et la contestation**

Pour toute réclamation vous devez vous adresser à la Direction de l'Association en précisant concrètement les motifs du litige. Nous nous engageons à vous répondre, par écrit, dans un délai de 3 jours. Si aucune réponse ne peut être apportée durant ce délai, nous accusons réception de votre réclamation (sous trois jours et par écrit) et nous nous engageons à vous répondre dans les 15 jours.

Pour toute action judiciaire, vous devrez vous adresser au tribunal compétent.

#### **ARTICLE 2 - La personne qualifiée**

Toute personne aidée peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée figurant sur la liste établie par le Préfet ou le Président du Conseil Général. (*Article L 311-5 du Code de l'Action Sociale des Familles*). En cas d'absence de cette liste, vous pouvez contacter directement le Préfet ou le Président du Conseil Général de votre département.

### *CHAPITRE VII - SOLIDARITE ENTRE BENEFICIAIRES*

Vous êtes nombreux à faire appel à nos services et nous ne pouvons pas toujours répondre à tous vos souhaits. De même certaines urgences (*un des parents hospitalisés, rendez-vous important, etc...*) nous obligent à modifier les jours de nos interventions.

Nous vous demandons votre compréhension pour ces contre temps qui sont le signe de la solidarité entre les familles.

La Directrice  
Pascaline DEMEME

