

C.P.A.S.
SOMME-LEUZE

Règlement du service d'aide-ménagère

rue du Centre, 2 – 5377 Baillonville
tél. 086/32.39.04 – fax 086/32.13.96

DÉFINITIONS

Article 1^{er}

Il y a lieu d'entendre par :

- « Centre » : le C.P.A.S. de Somme-Leuze,
- « service » : service d'aide-ménagère du Centre,
- « travailleur social » : le travailleur social du Centre qui est affecté à la coordination du service aide-ménagère,
- « usager » : la personne qui bénéficie ou demande à bénéficier du service aide-ménagère,
- « aide » : aide fournie par le service aide-ménagère,
- « ménage » : le ménage visé aux paragraphes 3 et 4 de l'article 8 est constitué de l'usager, de son partenaire de vie et de leurs enfants,
- « transport » : par transport, il faut entendre un trajet aller et un trajet retour, peu importe que l'usager ne soit pas dans le véhicule pour chacun des trajets.

CHAPITRE I. – LES USAGERS

Article 2

§1^{er}. Peut bénéficier de l'aide la personne âgée d'au moins 60 ans, qui ne peut plus assumer seule les tâches familiales et ménagères :

- consécutivement à une perte d'autonomie due à un problème de santé,
- à cause de l'isolement (en tenant compte des possibilités d'aide de l'entourage),
- durant une convalescence.

§2. Peut bénéficier de l'aide la famille :

- où les tâches familiales ne peuvent plus être assumées normalement en raison d'un problème social, familial, de santé d'un membre de la famille,
- qui a besoin d'un soutien pour l'éducation des enfants sur le plan familial lors de moments difficiles.

§3. Peut bénéficier de l'aide la personne souffrant d'un handicap qui, quel que soit son âge, a besoin d'une aide lui permettant de vivre de manière autonome à son domicile.

Article 3

Peut être usager la personne qui réside sur le territoire de la Commune de Somme-Leuze.

De manière temporaire, peut également être usager la personne qui quitte la Commune de Somme-Leuze pour entrer dans une institution établie dans une autre commune.

CHAPITRE II. – NATURE DE L'AIDE

Article 4

§1^{er}. L'aide peut être une aide au ménage et au maintien d'un environnement agréable, à savoir:

- entretien courant des pièces où l'on vit habituellement, sont exclus les travaux lourds, dangereux ou qui ne sont pas de première nécessité, notamment le nettoyage des caves, greniers, murs ou plafonds, des fenêtres qui sont pas aisément accessibles depuis le sol, le lavage de véhicule, l'entretien d'animaux, de leurs bacs, litières, cages, aquariums,
- entretien du linge,
- aide pour dresser ou débarrasser la table pour un repas déjà préparé ou une collation.

§2. L'aide peut être une aide pour des déplacements pour la personne qui ne dispose pas d'un moyen de locomotion ou de l'aide d'un tiers pour ses déplacements, à savoir :

- pour effectuer des achats de première nécessité (par ex. aliments) ou pharmaceutiques,
- pour se rendre à une consultation relative à la santé (médecin, dentiste,...),
- pour une admission ou une sortie d'une institution (hôpital,...).

Pour ces déplacements, il exclut que l'aide-familiale ou l'aide-ménagère utilisent le véhicule de l'usager.

§3. L'aide peut être une aide sanitaire, à savoir :

- veiller au maintien d'une bonne hygiène.

§4. L'aide peut être une aide sociale, à savoir :

- aide éducative : soutien de l'usager et stimulation de ses potentialités afin qu'il reste ou (re)devienne acteur de son vécu quotidien,
- aide relationnelle : soutien par la présence, l'écoute, l'identification des difficultés,...
- être un relais vers le travailleur social des besoins de l'usager.

§5. Courses et emplettes pour le compte des usagers

Le service peut effectuer pour le compte des usagers des achats et courses nécessaires à la vie quotidienne lorsque l'usager n'accompagne pas l'aide-familiale ou l'aide-ménagère, quelle qu'en soit la raison.

L'usager donne à l'aide-familiale ou l'aide-ménagère une liste écrite et précise de ses courses. S'il est en incapable, il donne verbalement sa liste de courses. Il donne les indications nécessaires pour que l'aide-familiale ou l'aide-ménagère sachent que faire si un produit souhaité n'est pas disponible (achat d'un produit qui y ressemble, pas d'achat,...).

CHAPITRE III. – MODALITÉS D'OCTROI DE L'AIDE

Article 5. De la demande

§ 1^{er}. La demande est introduite auprès du travailleur social ou, en son absence, auprès du service social par le demandeur lui-même ou par un tiers agissant pour lui.

§.2. Le travailleur social effectue une enquête sociale qui comprend au moins les informations suivantes : date de la demande par l'utilisateur ou de la révision, nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur, période pour laquelle l'aide est souhaitée, le nombre d'heures souhaitées avec un calendrier hebdomadaire, la date à partir de laquelle l'aide n'est plus souhaitée ou la date à laquelle le bénéfice de l'aide est retiré, le motif de la demande, la situation en matière de santé, la situation en matière de déplacement, les revenus, la signature et la date de signature du demandeur et du travailleur social. L'enquête sociale est revue régulièrement, notamment en fonction de l'évolution de la situation de l'utilisateur, et, à tout le moins, une fois par an.

Article 6. Du volume & de la périodicité de l'aide

Le nombre d'heures et la périodicité sont fixés selon la demande de l'utilisateur après analyse par le travailleur social. L'aide peut être fractionnée sur une ou plusieurs semaines.

Le nombre d'heures et la périodicité accordés dépendent des disponibilités du service.

Article 7. De la durée de l'aide

Le service répond en priorité aux demandes les plus urgentes ou qui ne peuvent être rapidement satisfaites par ailleurs.

Le service propose une aide à durée limitée. Les aides qui sont appelées à se pérenniser sont relayées vers d'autres services, en priorité les services d'aide familiale avec lesquels le Centre est conventionné ou les opérateurs de titre-services, accessoirement, vers tout service susceptible d'apporter une aide adéquate.

Il peut toutefois être dérogé à l'alinéa précédent pour des situations laissées à l'appréciation du travailleur social. Parmi ces situations, se trouve notamment la nécessité de conserver un nombre d'utilisateurs pour assurer un volume de travail suffisant pour le service.

CHAPITRE IV. – COÛT POUR LES USAGERS ET FACTURATION

Article 8. Du coût

§ 1^{er}. Le prix des prestations du service est fixé conformément au barème en vigueur pour les services d'aide familiale agréés par la Région wallonne.

Tout quart d'heure entamé est facturé.

§2. Spécifiquement pour les déplacements visés à l'article 4, §2 du présent règlement, sont fixées les contributions visées aux paragraphes 3 et 4 du présent article.

Le prix des prestations visées au paragraphe 1^{er} ne sont pas d'application pour ces paragraphes 3 et 4 pendant la durée des déplacements. Elles sont toutefois d'application lors des temps d'attente ou d'accompagnement.

§3. Pour un transport à l'intérieur des limites de la Commune de Somme-Leuze et de la Ville de Marche-en-Famenne, la contribution financière s'élève forfaitairement à 2,60 € par ménage présent dans le véhicule.

§4. Pour tout trajet qui sort des limites de la Commune de Somme-Leuze et de la Ville de Marche-en-Famenne, le nombre de kilomètres est calculé à partir du domicile de l'usager ou du lieu de prise en charge jusqu'à l'endroit de destination.

La contribution financière par kilomètre est égale à l'indemnité kilométrique allouée aux fonctionnaires de la Région wallonne pour leurs frais de déplacements, fixée en application de l'article 531 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18/12/2003 portant le Code de la fonction publique wallonne.

La contribution visée au présent paragraphe est calculée pour chaque ménage présent dans le véhicule.

§5. Pour l'entretien du linge visé à l'article 4, §1^{er}, 2^{ème} tiret, qui est effectué au moyen du lave-linge ou du séchoir du C.P.A.S.,

- la contribution financière pour un lavage en machine s'élève à 5,15 €,
- la contribution financière pour un séchage en machine s'élève à 3,60 €,
- Pour le repassage, la contribution financière est calculée selon les dispositions du §1^{er} du présent article.

Les prix visés à l'alinéa 1^{er}, 1^{er} et 2^{ème} tirets, du présent paragraphe sont indexés, au 1^{er} janvier de chaque année, en multipliant la valeur du prix de l'année précédente par la moyenne des chiffres de l'index des prix à la consommation (indice santé) des mois de septembre, octobre et novembre de l'année précédente, divisée par la moyenne des chiffres de l'index des prix à la consommation (indice santé) des mois de septembre, octobre et novembre de l'année antérieure à l'année précédente.

Si le prix indexé au 1^{er} janvier est inférieur au prix de l'année précédente, le prix de l'année précédente reste d'application jusqu'à la prochaine indexation.

Le prix est communiqué aux usagers lorsqu'ils commencent à bénéficier du service aide ménagère ou lors d'un changement de prix.

§6. Une demande de réduction ou de gratuité des contributions fixées aux paragraphes précédents peut être adressée au travailleur social ; la décision de réduction ou de gratuité appartient au Conseil de l'action sociale ou à l'organe à qui il aura délégué cette compétence.

Article 9. De la facturation

§1^{er} – Prestations & services

La facturation est mensuelle. Les factures sont produites et envoyées dans la quinzaine qui suit le mois pour lequel les factures sont établies.

L'usager signe ou paraphe une feuille de prestation mensuelle qui reprend au moins ses nom, prénom et adresse complète, le nombre d'heures prestées, le

nombre de kilomètres parcourus ou le nombre de transports effectués les heures et date des prestations et transports, les opérations relatives à l'entretien du linge (lavage ou séchage en machine, repassage).

Le non paiement, après un rappel et une sommation, des factures pour les prestations du service d'aide ménagère, peut entraîner la suppression de toutes les prestations.

§2 – Achats et emplettes pour le compte des usagers

Pour le paiement des courses et emplettes visées à l'article 4, §5, l'utilisateur remet à l'aide-familiale ou à l'aide-ménagère un virement signé par lui au montant des courses réceptionnées ou effectue le paiement avec le terminal de paiement électronique dont le service pourra être équipé.

L'utilisateur ne confie pas sa carte de banque et le code qui lui est lié.

CHAPITRE V. – DEVOIRS & DROITS DES USAGERS

Article 10

§1^{er}. L'utilisateur veille à l'égard de l'aide familiale ou de l'aide ménagère :

- à l'accueillir comme une collaboratrice, à la respecter et à éviter tout geste ou toute parole déplacés ;
- à négocier l'emploi du temps et les tâches à accomplir ;
- à ne pas confier des tâches étrangères aux missions du service, des travaux dangereux ou périlleux,
- à fournir le matériel et les produits d'entretien indispensables, le matériel est propre et en ordre de marche, les produits d'entretien sont fournis en quantité suffisante,
- à s'abstenir de fumer dans les lieux où les travailleurs du C.P.A.S. sont appelés à effectuer leurs tâches quand ils y sont présents et à aérer ces mêmes lieux avant le passage annoncé des travailleurs afin que ceux-ci n'aient pas à souffrir d'une atmosphère enfumée (la loi du 22/12/2009 instaurant une réglementation générale relative à l'interdiction de fumer dans les lieux fermés accessibles au public et à la protection des travailleurs contre la fumée du tabac, prévoit que tout travailleur a le droit de disposer d'espaces de travail et d'équipements sociaux exempts de fumée de tabac),
- mettre les animaux de compagnie, en particulier, les chiens, hors des lieux où travaille l'aide-familiale ou l'aide-ménagère.

§2. L'utilisateur veille à l'égard du service :

- à prévenir le plus tôt possible en cas d'absence pour les jours et heures prévus pour l'aide ou pour une absence momentanée ; à défaut, un dédommagement correspondant aux heures qui auraient dû être prestées pourra être réclamé ;
- à prévenir lorsque l'aide n'est plus nécessaire ou en cas de changement de sa situation ;
- à prévenir immédiatement en cas de maladie contagieuse ;

- à signer les documents de service qui lui sont présentés (fiche de prestations,...) ;
- à payer les factures dans le mois leur envoi.

Article 11

L'utilisateur qui manque aux devoirs visés par le présent règlement est averti par courrier.

S'il ne se corrige pas, l'aide du service aide-ménagère peut lui être retirée.

Article 12

À l'égard de l'utilisateur, le service veille :

- à annoncer les jour(s) et heures de passage de l'aide familiale ou de l'aide ménagère avant la fin de la semaine précédant ces jour(s) et heures ;
- à prévenir dans les meilleurs délais de tout changement d'horaire ;
- lors d'absences d'aide familiale ou d'aide ménagère, à répartir les heures disponibles entre les utilisateurs, en priorité pour ceux qui ont le plus besoin d'aide.

Article 13

Ce règlement et ses modifications entrent en vigueur le 11/03/2021.

Pour le Conseil de l'action sociale,

Le Directeur général,

Jean WENER.



La Présidente,

Marianne COLLIN-FOURNEAU.