# **Règlement de fonctionnement**

# **du service d’aide à domicile**

***Préambule***

*Ce règlement de fonctionnement vise à définir, d'une part, les droits de la personne accueillie et, d'autre part, les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles en vigueur au sein du service.*

*Il constitue un cadre de référence des droits et des devoirs de chacun. Le non-respect du règlement de fonctionnement pourra entraîner dans certains cas la résiliation du contrat de prise en charge.*

1. **Principes généraux**

L’Amad Vélizienne dispense les vacations d'aide à domicile au bénéfice de la personne âgée, fragile, ou en situation de handicap permanent ou temporaire dans le respect de son autonomie.

L'aide à domicile s'engage à effectuer les tâches qui lui sont confiées dans cet esprit et se doit de préserver et de stimuler l'autonomie des personnes auxquelles il ou elle apporte son aide.

1. **Les conditions de la prise en charge**

Les prestations de services sont rendues au domicile ou à partir du domicile des bénéficiaires. Le contenu de la prise en charge et l’accompagnement individualisé sont traduits au sein du Projet Individualisé d’Aide et d’Accompagnement - PI2A – et ont pour objectifs de favoriser l’autonomie, le développement et l’insertion, en fonction de l’âge et des besoins de la personne aidée.

La mise en place de l’accompagnement implique le consentement éclairé de la personne, lorsque celle-ci est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, ou à défaut, le consentement de son représentant.

Sauf cas particuliers (protection juridique, risque de mise en danger, etc.) les choix et demandes du bénéficiaire restent prioritaires sur ceux des aidants.

En cas d’aide à la toilette ou besoin de transfert, des aides techniques (barre d’appui, lit médicalisé, lève-malade, siège de baignoire, etc.) ou des aménagements de l’environnement peuvent être demandés, ceci afin de garantir la sécurité du bénéficiaire et du personnel d’intervention. Selon la difficulté, la mise en œuvre du matériel et/ou des aménagements peut être obligatoire et conditionner la possibilité d’intervention de l’AMAD Vélizienne.

1. **Les prestations de services**

Elles ont pour but de permettre le maintien à domicile de la personne accompagnée, dans le respect de son choix de vie et de sa dignité,

* De l’aider à effectuer les activités du quotidien,
* De la soutenir voire la suppléer dans les actes essentiels de la vie,
* De stimuler son autonomie tout en l’accompagnant,
* De créer, maintenir et ou développer le lien social.

Elles sont d’une durée minimale d’une heure à raison de deux heures par semaine au moins, sauf autorisation expresse du service.

1. **Les prestations de services des week-ends et jours fériés**

Elles sont exclusivement réservées aux actes essentiels (lever, coucher, préparation des repas et aide à l’alimentation, aide à la toilette, transferts etc.). Elles sont organisées selon un planning spécifique qui prévoit un roulement de l’ensemble du personnel habilité, conformément aux obligations légales. Les demandes de prise en charge doivent être effectuées par écrit. Une liste d’attente permet d’enregistrer les demandes lorsque qu’elles excèdent les possibilités d’accueil du service. En cas de nouvelle disponibilité, les responsables de secteur contactent les demandeurs en attente selon des critères multiples (urgence, priorité, chronologie).

1. **Les horaires**

Les horaires d’intervention sont convenus en accord avec les besoins et disponibilités du bénéficiaire et les possibilités du service. Ils pourront varier de plus ou moins dix minutes en fonction des aléas de circulation, des évènements imprévisibles ou des situations d’urgences que peuvent rencontrer les personnels d’intervention ou le service, sans que la durée d’intervention n’en soit affectée.

1. **La continuité de service**

Lorsque les besoins d’aide et d’accompagnement sont importants, la responsable de secteur met en place une équipe d’intervenants afin d’assurer la continuité de l’aide.

En cas d’évènements climatiques importants, de pandémies ou autres facteurs contraignants, le service met en œuvre un plan de prévention des risques et de continuité de service. Les prestations non prioritaires peuvent être supprimées, réduites ou aménagées, les horaires adaptés, ceci afin de maintenir la continuité du service concernant les actes essentiels des personnes isolées, et de garantir la sécurité du personnel.

En cas de retour d’hospitalisation du bénéficiaire, l’AMAD Vélizienne s’engage à reprendre la prise en charge, sous réserve d’une nouvelle évaluation destinée à ajuster le projet individualisé d’aide et d’accompagnement, à condition que les missions ne sortent pas du périmètre d’intervention de l’association et que l’ensemble des mesures préconisées pour garantir la sécurité du bénéficiaire et celle du personnel soit mis en œuvre.

1. **Le cahier de liaison**

Un cahier de liaison est mis en place au domicile de chaque bénéficiaire dès que les accompagnements nécessitent plus d’un passage par semaine. Il est obligatoire dès qu’une prise en charge au titre de l’APA est en place. Ce document est destiné à faciliter la coordination entre l’ensemble des intervenants (y compris médicaux et paramédicaux), et faire le lien au quotidien avec la famille de la personne aidée ou ses aidants, dans les limites de l’article L1110-4 du Code la Santé Publique. Il permet d’assurer ainsi un suivi de qualité et la traçabilité du travail effectué afin d’optimiser le rôle de chacune des personnes impliquées dans l’accompagnement.

1. **Le suivi et l’évaluation de la qualité de l’accompagnement**

Des visites à domicile sont prévues au démarrage de l’accompagnement afin d’effectuer l’évaluation des besoins, puis au cours de la prise en charge, en moyenne tous les ans, pour évaluer l’adéquation du Projet individualisé d’aide et d’accompagnementaux besoins du bénéficiaire, et procéder éventuellement à sa réactualisation. D’autres visites peuvent être programmées :

* Pour contrôler l’effectivité et la qualité du service,
* Pour effectuer une évaluation des risques,
* Sur demande du bénéficiaire, d’un intervenant ou à l’initiative du bureau,
* Pour effectuer une coordination, etc.

Elles peuvent être réalisées par les responsables de secteur, des intervenants experts, ou encore la responsable de service, éventuellement conjointement avec un autre professionnel extérieur.

1. **L’évolution du plan d’aide**

Le nombre d’interventions peut être augmenté ou diminué[[1]](#footnote-1), à la demande du bénéficiaire ou de son aidant ou suite à la visite à domicile annuelle d’évaluation procédant à l’actualisation du Projet individualisé d’aide et d’accompagnement. La répartition et les horaires d’intervention peuvent être modifiés à la demande du bénéficiaire et également par le prestataire en cas d’urgence ou en fonction des disponibilités du personnel.

1. **Rôle des responsables de secteur**

Elles sont le point d’entrée de tous bénéficiaires en demande d’aide et le premier relais d’information avec les aidants familiaux et les professionnels extérieurs qui interviennent dans la prise en charge des bénéficiaires (Ssiad, médecins, infirmières, etc.).

Elles aident à la constitution du dossier de prise en charge, évaluent les besoins et élaborent, avec le bénéficiaire, le Projet Individualisé d’Aide et d’Accompagnement - PI2A.

À l’occasion de la mise en place de l’aide, elles se rendent au domicile, et procèdent à une visite détaillée de celui-ci, afin d’établir un diagnostic environnement relatif à la prévention des risques, tant pour le bénéficiaire que pour les salariés. Elles vérifient la disponibilité et l’état des produits et matériels mis à disposition pour le bon déroulement des interventions. Elles peuvent faire des préconisations en la matière ainsi qu’en matière d’aménagement de l’environnement. Elles planifient les prestations des intervenants et effectuent le suivi des prises en charge sur le terrain et administrativement.

Elles effectuent par la suite des visites à domicile, dans le cadre du suivi du plan, du renouvellement ou de l’adaptation des aides et des contrôles qualité. Elles participent aux instances de coordination.

Les responsables de secteur sont habilitées à assurer le lien entre les médecins, les professionnels médicaux et paramédicaux et la famille.

1. **Rôle de l'aide à domicile**

Les personnels intervenant à domicile sont des professionnels du secteur médico-social. Ils sont formés en tant que tels, diplômés ou en cours d’obtention d’un titre ou d’un diplôme de la filière médico-sociale. Pour chacune des missions à réaliser, l’accompagnement et la stimulation sont privilégiés autant que possible.

* Effectuer l’entretien courant du logement : entretenir les sols, faire la vaisselle, le ménage courant, faire le lit, entretenir le linge, repassage, petite couture, contrôler systématiquement et nettoyer régulièrement le réfrigérateur,
* Effectuer des petites courses hors charges lourdes, préparer le repas et aider à la prise du repas,
* Aider à la toilette (hors actes de soins), à l’habillage, aider au lever et au coucher, aider à l’alimentation, stimuler les activités intellectuelles, sensorielles et motrices, aider à la mobilité, promenades, soutenir moralement et accompagner socialement,
* Effectuer des démarches administratives simples,
* Prévenir le médecin et le service en cas de maladie ou d’accident, informer le service administratif de tout problème rencontré par ou au domicile des bénéficiaires.

L'aide à domicile n'effectue aucune démarche en dehors de la commune sauf autorisation expresse du service.

L'aide à domicile effectue les tâches mentionnées ci-dessus exclusivement pour le bénéficiaire. En aucun cas, il ou elle n'effectue ces travaux pour les personnes vivant au domicile du ou des bénéficiaires. Il ou elle n’effectue pas le ménage des pièces occupées par un autre membre de la famille, ni le repassage ou la vaisselle le concernant. L'aide à domicile ne doit pas faire de gros travaux : lessivage des murs, grosses lessives, bricolage.

L’aide à domicile n’a pas le droit de poursuivre son intervention au-delà du nombre d’heures prévu, ni d’effectuer des heures « personnelles » au domicile des bénéficiaires même à sa demande. Cette pratique si elle est démontrée est constitutive d’une faute professionnelle grave et susceptible d’entraîner le licenciement.

L'aide à domicile ne doit pas assurer de soins médicaux ou paramédicaux. Il ou elle doit avertir le service des besoins éventuels du bénéficiaire en la matière.

Les aides à domicile sont des salariés de l’AMAD VÉLIZIENNE, elles doivent en respecter la déontologie professionnelle, le règlement de fonctionnement et le règlement intérieur.

En cas de mise en danger grave et imminent de l’intervenant, en cas de harcèlement ou de violence à son encontre par le bénéficiaire ou ses proches, l’intervenant dispose d’un droit de retrait immédiat.

1. **Le statut de l’aide à domicile**

L’aide à domicile est salarié de l’Amad Vélizienne. Il ou elle ne peut recevoir, de la part des bénéficiaires du service :

* ni délégation, ni pouvoir, ni mandat
* ni argent autre que pour faire les courses quotidiennes
* ni cadeau autre que d’usage (fleurs, chocolat…)
* ni donation, ni legs
* ni dépôt de fonds, de bijoux ou de valeur.

Les aides à domicile n’ont pas le droit d’emprunter de l’argent aux bénéficiaires.

1. **Les obligations de l'aide à domicile**

*Le respect du planning*

Les horaires de travail sont mentionnés sur le planning qui est remis mensuellement aux aides à domicile titulaires et hebdomadairement aux aides à domicile remplaçants. Les heures d’intervention ne peuvent en aucun cas être modifiées sans l'accord préalable du service. Les plannings peuvent être modifiés par le service, à la demande du bénéficiaire, en fonction des urgences ou des besoins du service.

*L’horodatage*

Les salariés sont équipés d’un terminal numérique qui permet d’enregistrer leurs horaires d’arrivée et de départ, en le présentant au badge préalablement déposé au domicile de chaque bénéficiaire.

*La feuille de route*

Lorsque l’horodatage n’est pas actif (salariés ou bénéficiaires temporaires, problèmes techniques), l’aide à domicile signe et présente au bénéficiaire une feuille de route, à l’issue de l’intervention. Cette feuille mentionne les heures d’arrivée et de départ, ainsi que le temps de prestation réalisé. Le bénéficiaire vérifie la feuille, la signe et la remet à l’aide à domicile.

*Obligation de discrétion et devoir de réserve*

L’intervenant à domicile est tenu à l’obligation de discrétion (comprenant le secret professionnel et la discrétion professionnelle). Cette obligation interdit au personnel de révéler des informations portées à leur connaissance par des usagers ou d’autres agents au cours de l'exercice de ses fonctions, en dehors des règles de communication établies avec le service.

1. **Remplacement de l’aide à domicile**

En cas d’absence prévue ou imprévue de l’intervenant, l’Amad Vélizienne s’engage à proposer un remplacement (sauf cas de force majeure). La répartition et les horaires d’interventions peuvent être modifiés en fonction des disponibilités du personnel.

En cas d’absence imprévue, les délais pour la mise en place d’un remplacement varient en fonction du type d’intervention à effectuer. L’AMAD Vélizienne s’engage à proposer un remplacement, dans les deux heures au maximum, pour une prestation d’acte essentiel et dans un délai de quatre jours hors week-end et jour férié pour une prestation hors actes essentiels (entretien du logement, du linge, etc.).

L’AMAD VÉLIZIENNE se réserve la possibilité pour des raisons d’organisation et de gestion de changer l’aide à domicile chez le bénéficiaire.

1. **Les engagements du bénéficiaire pour le bon déroulement de la prestation**

Sauf cas de force majeure (hospitalisation, départ en maison de retraite), qui suspendront automatiquement les prestations de l’AMAD VÉLIZIENNE, soit momentanément, soit définitivement, le ou la bénéficiaire s’engage sur la totalité des prestations prévues au contrat, et sur les facturations correspondantes.

Il s’engage à être présent à son domicile lors du passage de l’intervenant. Il accepte de recevoir sur son poste téléphonique les appels du bureau de l’AMAD VÉLIZIENNE pour les besoins du service, en cas d’impossibilité de joindre le personnel sur son terminal.

Le bénéficiaire s’engage à conserver à son domicile, fixé et accessible, le badge nécessaire à l’horodatage.

Le bénéficiaire s’engage à une attitude de respect envers le personnel intervenant. En cas de désaccord avec ce dernier, il doit impérativement contacter le service.

Le bénéficiaire s’engage à fournir les produits et matériels nécessaires à la prestation, en bon état de fonctionnement et aux normes. Les produits doivent être conservés dans leur emballage d’origine afin que l’aide à domicile ait accès à la notice et aux précautions d’emploi. L’association préconise les produits naturels afin de limiter les risques chimiques, tel que le vinaigre blanc, les chiffons en microfibres, pour le lavage des sols, un seau et balai espagnol, et pour les travaux en hauteur (vitres, poussières en haut des meubles…) l’utilisation d’une perche.

Dans le cas où une prise de médicaments doit être accompagnée, un pilulier doit être préalablement préparé par la famille, l’aidant ou un personnel médical.

Lorsque le domicile est équipé d’une vidéo-surveillance, le bénéficiaire a l’obligation d’en informer le service.

Le bénéficiaire s’engage à ne pas faire subir un tabagisme passif au personnel d’intervention. Dans le cas contraire, l’intervenant à domicile est en droit de refuser d’intervenir.

1. **Les absences bénéficiaires**

*Les absences pour congés ou empêchements*

Afin que le service puisse planifier correctement les remplacements, le bénéficiaire est tenu d’informer l’Amad Vélizienne sauf urgence pour cause grave :

* au moins 8 jours à l’avance pour toute absence inférieure à 8 jours, quelle qu’en soit la durée,
* au moins 15 jours à l’avance pour des absences supérieures à 8 jours.

En cas d’absence du bénéficiaire aux jours et heures fixés pour la prestation, l’intervenant ne pourra pas entrer dans le domicile.

Si l’absence n’est pas déclarée au service en temps utile, les heures prévues seront facturées au taux plein.

Le personnel qui intervient à domicile est tenu d’informer l’Amad Vélizienne de toute anomalie constatée pendant leur service. C’est pourquoi, l’Amad Vélizienne prendra les dispositions nécessaires et immédiates en cas d’absence inexpliquée et après contacts avec les personnes proches dont le bénéficiaire aura laissé les coordonnées en cas de problème, notamment pour faire ouvrir le domicile.

1. **Politique en matière de formation et accueil de stagiaires**

L’association mène une politique de formation et de sensibilisation active afin de soutenir et professionnaliser le personnel en poste, et également de multiplier les opportunités de recrutement. A ce titre, des interventions en binômes sont régulièrement programmées, soit afin d’accompagner la prise de poste d’un nouveau salarié, soit pour accueillir des stagiaires dans le cadre de leur formation professionnelle. L’intervention en binôme dans ce cadre n’engendre pas de facturation supplémentaire.

1. **Disposition par rapport aux dispositifs de contention**

Dans l’esprit de garantir le droit d’aller et venir de la personne aidée, conformément à la déontologie de notre association, il ne sera procédé à aucune contention quelle qu’elle soit, sans justificatif médical régulièrement mis à jour et communiqué au service.

1. **Ouverture et fermeture des domiciles**

Dans l’esprit de garantir le droit d’aller et venir de la personne aidée, conformément à la déontologie de notre association, il ne sera pas procédé à la fermeture à clés du domicile sauf demande expresse de la part de la personne aidée, afin de répondre à sa demande. A cet effet, afin de pouvoir répondre à ce besoin, un formulaire de demande de fermeture du domicile est à compléter et à remettre au bureau. Ce formulaire sera conservé au dossier pendant toute la durée de la prise en charge sauf demande contraire.

Pour des questions de sécurité, les personnes aidées pour lesquelles il est demandé la gestion de l’ouverture et fermeture à clés du domicile feront installer un boitier à clés. Cet équipement permet de tenir à disposition des intervenants, en dehors du domicile mais néanmoins sur place, un jeu de clé en toute sécurité. Il évite les risques de perte ou d’oubli, et garantit l’accessibilité du logement en cas d’urgence.

1. **Confidentialité des informations recueillies**

**Le partage d’information entre professionnels de l’AMAD Vélizienne :** Afin, de garantir un accompagnement de qualité, il est important que les informations circulent correctement au sein du service et entre les différents professionnels participant à la prise en charge d’une personne. Un professionnel peut échanger avec d’autres professionnels du service, les informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité du service.

**Le partage d’information avec des professionnels d’autres structures :** La structure pourra, dans le cadre de l’accompagnement, être amenée à partager des informations concernant le bénéficiaire avec d’autres personnes, extérieures au service (médecin, infirmière, aide-soignante, personnel de l’hôpital…). Seules les informations strictement nécessaires à la prise en charge sont communiquées.

Le bénéficiaire est en droit d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations le concernant. Ce droit peut être exercé à tout moment. Le recueil et le partage d’informations est effectué conformément à la [Délibération n° 2016-094](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032516733&fastPos=3&fastReqId=1768444174&categorieLien=id&oldAction=rechTexte) du 14 avril 2016 , notamment en matière de restriction d’accès et de sécurisation.

1. **Politique de protection des données**

L’AMAD ne collecte que les informations qui sont indispensables au bon déroulement de la prise en charge de de l’usager. Les informations confidentielles collectées à l’occasion de l’accompagnement sont sécurisées au niveau de leur conservation dans le logiciel métier par un accès et un mot de passe individualisé et au niveau du dossier papier au sein d’armoire fermées à clés. L’accès aux bureaux de l’AMAD Vélizienne est sécurisé par des fermetures à clés. L’ensemble est accessible aux seules personnes habilitées du service.

Les données sont conservées durant toute la durée de l’accompagnement au minimum, et pour certaines, après la fin de prise en charge selon des délais inscrits au registre des activités de traitement de l’AMAD Vélizienne.

Toute question relative à la politique de protection des données ou à la confidentialité est à adresser par écrit, par voie postale à l’attention du Contact DPO, à l’adresse de l’Amad Vélizienne, ou par mail à Contact.DPO.Amad@gmail.com.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, (modifiée par la loi du 6 aout 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel), le bénéficiaire dispose d’un droit d’accès de modification, de rectification des données le concernant en s’adressant auprès de la direction de l’AMAD Vélizienne, au 5 avenue du Capitaine Tarron, 78140 VELIZY-VILLACOUBLAY.

1. **Obligation des ESSMS**

L’article L. 331-8-1 du code de l’action sociale et des familles (CASF) fait obligation aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) d’informer sans délai les autorités administratives compétentes (Département, Agence Régionale de Santé) de tout dysfonctionnement grave susceptible d’affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. Cela intègre notamment les situations de maltraitance.

Cette obligation ne dispense pas les ESSMS des déclarations et signalements prévus par d’autres dispositions législatives, par exemple, signalement d’une personne nécessitant une mesure de protection judiciaire ou signalement d’une infraction, par exemple, acte de maltraitance constaté par un intervenant à domicile, auprès du procureur de la République.

L’AMAD Vélizienne est engagée dans une politique de prévention de la maltraitance. Elle travaille en collaboration avec les services sociaux de la ville et du département.

1. **Facturation et règlement**

Les factures sont adressées mensuellement. Elles sont payables à réception par virement, par chèque à l’ordre de l’Amad Vélizienne ou chèque emploi service. Le paiement des prestations ne doit pas être remis aux aides à domiciles.

Pour tout défaut de paiement, l’Amad Vélizienne se réserve le droit de résilier le contrat après l’envoi d’une mise en demeure en recommandé avec accusé réception restée infructueuse pendant quinze (15) jours.

1. **Litiges**

Le bénéficiaire a l’obligation d’être présent à son domicile aux heures d’intervention de l’aide à domicile. Si tel n’était pas le cas (absence pendant la prestation), il assumerait l’entière responsabilité des incidents ou accidents qui pourraient se produire à son domicile, sans pouvoir se retourner contre l’AMAD VÉLIZIENNE pour une prise en charge quelconque des dommages éventuels.

L’AMAD VÉLIZIENNE ne sera tenue pour responsable que des dommages matériels ou corporels directement liés à la prestation de l’aide à domicile, et en tenant compte de son témoignage. L’AMAD VÉLIZIENNE est couverte par une Assurance Responsabilité Civile. S’ils ont lieu, les incidents doivent être immédiatement signalés à l’AMAD VÉLIZIENNE qui procèdera le cas échéant à une déclaration auprès de son assurance.

En cas de litige entre le bénéficiaire ou ses proches et l’AMAD VÉLIZIENNE, celle-ci se réserve le droit, après enquête, de suspendre les prestations.

1. **Personne Qualifiée suivant la Loi 2002-2**

Conformément au décret N° 2003 – 1094 du 14/11/2003 et à l’article L311-5 du CASF, en cas de conflit avec le service, la personne aidée ou son entourage peut, pour faire valoir ses droits, faire appel à une personne qualifiée choisie sur la liste établie conjointement par le représentant de l’état dans le département, l’ARS et le conseil départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal.

Ces personnes ont été désignées par l’arrêté départemental 16-78-052 du 22 juillet 2016.

Les personnes sont joignables aux coordonnées suivantes :

**Conseil Départemental des Yvelines**

Direction Qualité et Performance

2 place André Mignot

78012 Versailles Cedex

[personne-qualifiee@yvelines.fr](mailto:personne-qualifiee@yvelines.fr)

**Préfecture des Yvelines**

Direction Départementale de la cohésion Sociale et Protection Judiciaire de la jeunesse

1 rue Jean Houdon

78000 Versailles

Les personnes qualifiées dans le domaine des Personnes Agées ou Personnes Handicapées sont suivant le bulletin officiel d’octobre 2016, Mesdames Jeanne Brousse et Marie-Françoise Nozières.

Si toutefois la liste n’était plus disponible, le bénéficiaire et l’Amad Vélizienne définiraient de façon consensuelle une personne qualifiée.

1. **Médiation**

En cas d’impossibilité d’accord sur un litige, l’usager ou son représentant légal peut saisir un médiateur spécialisé dans le domaine de l’aide et accompagnement. (Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.)

La médiation est un mode de résolution amiable des litiges, gratuit pour le consommateur et confidentiel.

Pour exercer ce droit, le bénéficiaire de l’AMAD Vélizienne ou son représentant légal doit saisir l’ANM CONSO, en déposant un dossier de demande de médiation,

soit en ligne : [www.anm-conso](http://www.anm-conso),

soit par voie postale : Médiation de la consommation ANM CONSO - 62 rue Tiquetonne – 75002 PARIS

Contact téléphonique : 01 42 33 81 03

1. **Arrêt de la prestation**

Après acceptation définitive, en cas de demande d’arrêt de prestation de la part du bénéficiaire, sauf en cas d’urgence, le délai de prévenance est de 1 mois. La demande doit parvenir au service par courrier recommandé avec accusé de réception. La date de réception marque le départ du mois de préavis.

En cas de non-respect par le bénéficiaire des règles d’hygiène, de sécurité, ou en cas de litiges, de harcèlement ou de violence à l’encontre de l’intervenant par le bénéficiaire ou ses proches, la structure se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis par courrier recommandé avec accusé réception.

1. **Modalités d’élaboration et de révision du règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement est élaboré par la structure, en concertation avec les instances représentatives du personnel et des usagers.

Il est ensuite arrêté par le Conseil d’administration qui en vérifie la cohérence avec les valeurs associatives et les dispositions légales et réglementaires. Il peut faire l’objet de révisions périodiques à l’initiative du directeur et/ou de l’instance représentative des usagers. En tout état de cause, une révision doit être effectuée tous les cinq ans, en respectant la même procédure que celle appliquée lors de son élaboration.

1. **Modalités de communication du règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d’accueil qui est remis aux usagers. Il est remis individuellement à chaque personne qui exerce dans le cadre de la structure. Il est affiché dans les locaux de la structure.

Le présent règlement est remis en double exemplaire à chaque bénéficiaire, dont un est à conserver au domicile et l’autre est à signer et sera déposé dans son dossier administratif à l’Amad Vélizienne.

Fait à Vélizy-Villacoublay, le



Signature du bénéficiaire Michel LEROUGE

ou son représentant légal Président

précédée de la mention « Lu et approuvé » Amad Vélizienne

1. Dans la limitede deux heures d’intervention consécutives ou non par semaine minimum [↑](#footnote-ref-1)