



## CONVENTION CIAF/BENEFICIAIRE

Le centre d'indépendant d'aide aux familles propose une équipe multidisciplinaire



Wallonie

**AViQ**

Agence pour une Vie de Qualité

Familles Santé Handicap

Le CIAF est un service agréé par le Service public de Wallonie.  
L'AViQ en assure le contrôle et l'inspection.

Boulevard Saintelette, 73 - 7000 Mons  
Tél : 065/40.82.75 - [ciaf.adm@ciaf.be](mailto:ciaf.adm@ciaf.be)  
N° compte bancaire: BE02 2700 03849640



## TABLE DES MATIERES

I.	LE PERSONNEL DU SERVICE	1
II.	LES TACHES ET LIMITES DU TRAVAIL DU PERSONNEL A DOMICILE	1
	1. Les tâches relevant de la compétence du personnel à domicile	1
	2. Les limites du travail du personnel à domicile	2
III.	GUIDE DES TACHES	3
	1. Entretien de la maison et des abords	3
	2. Entretien du linge	4
	3. Bricolage, petits travaux	4
	4. Aide aux repas	4
	5. Aide à la toilette	5
	6. Les sorties, les courses	5
	7. L'argent	6
	8. Les animaux domestiques	6
	9. Les loisirs et l'éducation	6
	10. Les soins	7
	11. La santé	7
	12. Les médicaments	7
IV.	L'ORGANISATION DES PRESTATIONS	8
	1. La durée des prestations	8
	2. La gestion de l'horaire	8
	3. L'avis de passage	9
V.	REUNIONS - FORMATIONS	9
VI.	LES ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE	9
	1. Les dispositions générales	9
	2. Vis-à-vis du service	9
	3. Vis-à-vis du personnel à domicile	9
	4. Matériel à disposition des aides à domicile pour assurer leurs tâches	9
	5. Absence du bénéficiaire	10
	6. Conditions de sécurité et d'hygiène	10
VII.	LA FACTURATION	11
	1. Règle générale	11
	2. Spécifiquement pour la facturation aide familiale	11
	3. Adresse de facturation	11
	4. Délais de paiement	11
	5. Contentieux	11
VIII.	PERTE ET VOL	11
IX.	ASSURANCE	11
X.	DUREE ET RESILIATION DE LA CONVENTION	12
XI.	POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNEES	12



## I. LE PERSONNEL DU SERVICE

### 1. Le personnel d'encadrement social

Les assistants sociaux proposent, en collaboration avec le bénéficiaire et sa famille, un plan d'accompagnement individualisé (prestations d'aide familiale et d'aide-ménagère sociale), permettant le maintien du bénéficiaire au domicile avec un maximum d'autonomie.

De par leur fonction, les assistants sociaux sont amenés à assurer l'encadrement, la supervision et la responsabilité hiérarchique du personnel d'aide à domicile.

Au travers de leur mission d'animation des réunions d'équipe aide familiale et aide-ménagère sociale, ils sont soumis au secret professionnel

#### Les missions de l'assistant social

- ✓ Etablir le plan d'accompagnement lors d'une visite sur le lieu de résidence du bénéficiaire.
- ✓ Organiser la prise en charge multidisciplinaire du bénéficiaire avec les aides familiales et aides ménagères.
- ✓ Etablir le dossier social en respectant les droits et les devoirs du bénéficiaire.
- ✓ Assurer la révision annuelle du dossier social et du plan d'accompagnement.
- ✓ Informer le bénéficiaire du contexte légal dans lequel l'aide est apportée.
- ✓ Assurer le suivi du dossier et évaluer la pertinence de l'aide mise en place.
- ✓ Informer et orienter le bénéficiaire lorsque la demande ne peut être prise en charge par le CIAF.
- ✓ Etablir un planning répondant aux besoins du bénéficiaire tout en fixant certaines limites.
- ✓ Organiser les prestations du bénéficiaire et viser à un accompagnement par l'équipe aide familiale, en tenant compte des absences des travailleurs du service.
- ✓ Assurer la fonction de relais entre le service et le bénéficiaire.
- ✓ Collaborer avec le centre de coordination de soins et services à domicile du bénéficiaire.

### 2. Les aides familiales

Les aides familiales sont des personnes diplômées qui ont pour rôle, par leur travail et leur présence, d'accompagner les bénéficiaires dans un projet de maintien à domicile, en favorisant au mieux leur autonomie. Elles sont appelées à assurer une mission tant de courte durée qu'à plus long terme, dans les cas les plus divers : Perte d'autonomie liée à des problèmes de santé physique ou mentale, retour d'hospitalisation, accompagnement à la grossesse et la maternité, ...

Par leur présence et leur efficacité, elles répondent aux besoins de la vie quotidienne **avec la collaboration de la personne aidée et de son entourage.**

**La mission du service d'aide familiale est intégrée dans un travail d'équipe.** Le personnel est donc amené à participer à des réunions d'équipe supervisées par l'assistant social, visant mieux organiser l'aide à domicile. Le personnel est soumis au devoir de discrétion.

### 3. Les aides ménagères sociales

Les aides ménagères sociales ont pour rôle d'assurer l'entretien ménager pour les personnes en perte d'autonomie (Problèmes de santé physique ou mentale, retour d'hospitalisation, accompagnement à la grossesse et la maternité, ...)

De par sa présence, elle assure un rôle de détection des situations de vie difficiles pour les bénéficiaires.

## II. LES TACHES ET LIMITES DU TRAVAIL DU PERSONNEL A DOMICILE

### 1. Les tâches relevant de la compétence du personnel à domicile

#### L'AIDE FAMILIALE

- Assurer la préparation de repas (adaptés au régime alimentaire si nécessaire) et aider à la prise du repas.

#### L'AIDE MENAGERE

- Effectuer des tâches de nature ménagère (nettoyage de l'habitation).

- Faire les courses (magasins, pharmacie,...) en compagnie du bénéficiaire, ou seule sur base de la liste fournie.
- Assurer l'entretien du linge, ainsi que le repassage.
- Assurer l'entretien courant des pièces habituellement occupées par le bénéficiaire.
- Assurer la réfection du lit.
- Accompagner le bénéficiaire pour les soins d'hygiène corporelle : aide à la toilette corporelle, présence sécurisante lors de la douche ou du bain, soins des cheveux, soins des ongles, aide à l'habillage,...
- Accompagner le bénéficiaire dans les tâches administratives
- Accompagner le bénéficiaire lors des consultations médicales ou paramédicales.
- Aider à la prise des médicaments.
- Proposer des tâches et des gestes permettant d'améliorer la santé, l'hygiène, le confort et à la sécurité de la personne.
- Soutenir les familles dans leur rôle éducatif.
- Assurer une écoute, un soutien par la présence et le dialogue.
- Evaluer et stimuler les potentialités du bénéficiaire en vue du respect de son autonomie dans son vécu quotidien.
- Accompagner le bénéficiaire vers les services ou organismes spécialisés.

## 2. Les limites du travail du personnel à domicile

Sont formellement interdits, même sur demande du bénéficiaire :

### L'AIDE FAMILIALE

- Les travaux lourds et dangereux
- Le nettoyage des pièces telles que caves, garages et greniers,
- Le nettoyage des murs, plafonds, cours, rue, véhicule.
- L'entretien des animaux, de leurs bacs, litières, cages,...
- L'utilisation par le prestataire du véhicule du client, même dans le cadre de ses prestations pour le compte de celui-ci.

### L'AIDE MENAGERE

- Travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de conditions climatiques difficiles (pluie, neige, temps trop froid ou trop chaud).
- Nettoyage des cages d'escalier communes et locaux à usage professionnel tels que bâtiments d'usine, magasins, cabinets médicaux, dentaires, bureaux, caves, greniers,...
- Nettoyage de vitres dans des conditions inadaptées (escabeau maximum 3 marches sinon risque de chutes) ou de manière hebdomadaire sans autres tâches ménagères à effectuer.

- Les initiatives en matière de soins ou traitements médicaux ou paramédicaux. Celles-ci sont du ressort du médecin traitant ou de l’infirmier(e).
- La préparation des médicaments, qui doit être réalisée par une infirmière.
- L’avance d’argent par le travailleur en vue de réaliser les courses. Le bénéficiaire est tenu de fournir à l’aide familiale l’agent nécessaire à la réalisation des courses, et au paiement des tickets de stationnement lors des déplacements pour le bénéficiaire (courses, consultations médicales, ...). Pour toute transaction financière, l’aide familiale fera compléter le document prévu, à faire signer par le bénéficiaire.
- Les retraits d’argent importants, qui ne sont pas liés aux dépenses ménagères courantes.

### III. GUIDE DES TACHES

#### 1. Entretien de la maison et des abords

	Aide familiale	Aide-ménagère
Faire la vaisselle <u>quotidienne</u> de la famille habitant sous le même toit	OUI	OUI
Assurer l’entretien ménager des pièces de vie habituellement utilisées par l’usager	OUI Prestations de 2h pour des bénéficiaires en situation de dépendance médico-sociale	OUI
Faire un nettoyage général des pièces de vie inoccupées par l’usager	OUI De manière occasionnelle si pas de relais	OUI
Nettoyer aux grandes eaux en déplaçant les meubles	NON	OUI
Dégivrer et nettoyer le congélateur	OUI	OUI
Allumer et/ou recharger les poêles (mazout -charbon)	OUI	OUI
Dégager la neige et mettre du sel devant la porte	OUI, si pas de relais	OUI, si pas de relais
Nettoyer les vitres	OUI si inclus dans les tâches habituelles, variées, et si matériel adapté et sécurisé	OUI, Si matériel adapté et sécurisé
Nettoyer les lustres	NON	OUI, Si matériel adapté et sécurisé
Nettoyer les murs et les plafonds	NON Sauf crédences cuisine et des sanitaires	OUI, Si matériel adapté et sécurisé
Nettoyer le garage	NON	OUI

Vider les poubelles	OUI	OUI
Sortir les poubelles	OUI Si pas de relais	OUI, Si pas de relais
<i>Nettoyer terrasse et cour</i>	<i>OUI</i> <i>Pour la sécurité de la</i> <i>personne</i>	<i>OUI</i>
<i>Jardiner</i>	<i>NON</i> <i>Sauf récolter en vue de</i> <i>préparer le repas</i>	<i>NON</i>
<i>Nettoyer les meubles du jardin</i>	<i>OUI</i> <i>Pour une ou deux chaises</i>	<i>OUI</i>

## 2. Entretien du linge

	Aide familiale	Aide-ménagère
Trier le linge	OUI si pas de relais	OUI si pas de relais
Faire la lessive et/ou le repassage de la famille habitant sous le même toit	OUI Pour l'usager et ses personnes à charge	OUI
Refaire le lit en changeant les draps	OUI	OUI
Effectuer des travaux de couture	OUI	NON

## 3. Bricolage, petits travaux

	Aide familiale	Aide-ménagère
Effectuer des travaux de bricolage ou de peinture	NON Contacter <i>Vivre à domicile Sud-Hainaut – VAD-SH</i> pour une solution adaptée 065/84.09.66	
Aménager le domicile selon l'état de santé du bénéficiaire (ergothérapie)	NON Contacter <i>Vivre à domicile Sud-Hainaut – VAD-SH</i> pour une solution adaptée 065/84.09.66	
Aider lors d'un déménagement	NON, Sauf préparer et vider les caisses	NON

## 4. Aide aux repas

	Aide familiale	Aide-ménagère
Préparer un repas	OUI	NON
Donner un repas	OUI	NON
Partager le repas avec le bénéficiaire	OUI, si cela contribue au bien- être du bénéficiaire et repas pris en même temps que lui (spécifié dans le plan d'accompagnement)	NON



Préparer un repas pour les autres membres de la famille	OUI	NON
Cueillir les légumes au jardin	OUI, pour le repas du jour	NON
Livrer un repas	NON Contacter <i>Vivre à domicile Sud-Hainaut</i> – VAD-SH pour une solution adaptée 065/84.09.66 (bureau 2)	

## 5. Aide à la toilette

	Aide familiale	Aide-ménagère
Changer les protections (langes)	OUI	NON
Assurer une surveillance pendant la toilette du bénéficiaire	OUI	NON
Faire la toilette simple du bénéficiaire	OUI Si le bénéficiaire peut se déplacer vers les sanitaires seul ou en étant soutenu	NON
Couper les ongles des doigts	OUI Sauf les personnes diabétiques	NON
Couper les ongles des orteils	NON	NON
Habiller l'utilisateur	OUI	NON
Vider la chaise percée	OUI	NON
Couper les cheveux	NON Contacter <i>Vivre à domicile Sud-Hainaut</i> – VAD-SH pour une solution adaptée 065/84.09.66 (bureau 2)	

## 6. Les courses, les sorties

	Aide familiale	Aide-ménagère
Faire les courses	OUI	NON
Décharger les courses d'une voiture	OUI sauf lourdeur excessive	NON
Sortir à pied avec le bénéficiaire	OUI	NON
Véhiculer le bénéficiaire	OUI	NON
Utiliser le véhicule du bénéficiaire	NON, Sauf véhicule adapté à un handicap, en ordre d'assurance	NON
Partir en voyage organisé avec le bénéficiaire	NON	NON

Faire un achat pour le bénéficiaire	NON	NON
Rendre visite au bénéficiaire à l'hôpital	OUI, en lien avec une tâche (ex : entretien du linge)	NON

## 7. L'argent

	Aide familiale	Aide-ménagère
Gestion des budgets	OUI	NON
Prêter de l'argent	NON	NON
Utiliser la carte de banque du bénéficiaire (courses ou retrait)	OUI, moyennant document ad hoc	NON

## 8. Les animaux domestiques

	Aide familiale	Aide-ménagère
Promener un chien	OUI	NON
Nettoyer le bac du chat	NON, Sauf si la personne ne sait plus le faire elle-même, si pas de relais	NON, Sauf si la personne ne sait plus le faire elle-même, si pas de relais
Nettoyer les excréments des animaux à l'intérieur (ex : canari, lapin, etc.)	NON, Sauf si la personne ne sait plus le faire elle-même, si pas de relais	NON, Sauf si la personne ne sait plus le faire elle-même, si pas de relais
Enterrer un animal	NON	NON

## 9. Les loisirs et l'éducation

	Aide familiale	Aide-ménagère
Activités, suivi scolaire (en fonction de l'état de santé de l'enfant)	OUI	NON
Education des enfants si mandat SAJ ou SPJ	OUI	NON
Activités ludiques et bricolage	OUI	NON
Surveillance soirée	NON	NON
Activités extérieures, accompagnement à des stages	NON	NON
Relais pour la famille	OUI	NON

Activités sportives (sous la surveillance d'un professeur ou maître-nageur)	OUI, Pour aider la personne à se déplacer et se changer	NON
---	--	-----

## 10. Les soins

	Aide familiale	Aide-ménagère
Sonde vésicale	NON	NON
Thérapie de contention	NON	NON
Pansement soins de plaies	NON	NON
Prélèvements	NON	NON
Soins des escarres	NON	NON
Soins de stomie	NON	NON
Soins de bouche	NON	NON
Pédicure	NON Contacter <i>Vivre à domicile Sud-Hainaut – VAD-SH</i> pour une solution adaptée 065/84.09.66 (bureau 2)	

## 11. La santé

	Aide familiale	Aide-ménagère
Eduquer à la santé (conseils diététiques, hygiène de vie, etc.)	OUI	NON
Surveiller l'hydratation	Oui, uniquement par voie orale	NON
Prévenir les escarres	OUI, conformément au plan soins	NON
Prévenir des infections	NON	NON
Assurer une surveillance de la constipation	NON	NON
Faire un relevé des paramètres	OUI pour la température	NON
Rédiger le plan soins	NON	NON
Tenir à jour le plan de soins	NON	NON
Prendre en charge des enfants sous surveillance du sommeil	NON	NON

## 12. Les médicaments

	Aide familiale	Aide-ménagère
Préparer les médicaments	NON	NON
Veiller à la prise de médicaments	OUI	NON
Donner les médicaments	NON	NON
Administrer des aérosols avec autorisation médicale	NON	NON
Appliquer des pommades	NON	NON
Administrer des gouttes auriculaires ou nasales	NON	NON
Administrer des gouttes oculaires	NON	NON
Réaliser des injections ou prélèvements pour le laboratoire	NON	NON
Réaliser une perfusion	NON	NON
Appliquer un patch	NON	NON

## IV. L'ORGANISATION DES PRESTATIONS

Le bénéficiaire sera aidé par le CIAF et par conséquent par une **équipe**, pas par une personne en particulier.

### 1. La durée des prestations

Quelle que soit la durée de la prestation réalisée chez le bénéficiaire, un quart d'heure de déplacement sera inclus à la prestation.

Le travailleur preste donc le temps prévu à l'horaire, moins 15 minutes de déplacement.

### 2. La gestion de l'horaire

- Le CIAF organise le passage des aides à domicile selon un horaire établi lors du passage de l'assistant social, en tenant compte du type d'aide à organiser.
- Toute modification de l'horaire convenu entre le service et le bénéficiaire doit faire l'objet d'une demande au service.
- Seuls les bénéficiaires nécessitant une aide à la préparation et à la prise de repas peuvent prétendre à une priorité pour les prestations organisées entre 10h et 14h.
- Les changements d'horaire liés aux congés, maladie du personnel ou autre évènement sont réguliers. L'assistant social sera donc amené à organiser des prestations de remplacement au plus proche de l'horaire habituel, ou en tenant compte des besoins du bénéficiaire.
- Lors des congés du personnel, le service assurera systématiquement, dans la limite des disponibilités, les remplacements. Si le bénéficiaire ne souhaite pas de remplacement, il devra prévenir le service.
- Pour les aides ménagères, les bénéficiaires ayant signalé dans la convention le souhait d'un remplacement en cas d'absence de leur aide-ménagère seront prioritaires.
- Toute modification à l'horaire prévu est signalée par un appel téléphonique (en cas de non réponse, message est laissé sur la boîte vocale ou le répondeur phone-mail).

### 3. L'avis de passage

- Pour les aides familiales, les jours et les heures de prestations sont communiqués au bénéficiaire via un avis de passage envoyé au domicile 2 fois par mois.
- Pour les aides ménagères, les jours et les heures de prestations sont communiqués au bénéficiaire via un avis de passage envoyé au domicile 1 fois par mois.

L'avis de passage, outre l'horaire, reprend également une série d'informations concernant les événements, réunions et formations organisés pour le personnel pendant la période visée.

## V. REUNIONS - FORMATIONS

Dans le cadre de leurs missions, les aides familiales et aide-ménagères sociales sont tenues de participer à une réunion de service mensuelle, et à suivre des formations pendant les heures de travail.

L'avis de passage signale ces réunions et formations, qui mènent à une modification de l'horaire.

## VI. LES ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE

### 1. Les dispositions générales

- Le CIAF offre au bénéficiaire un service qui garantit le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions philosophiques et religieuses de chacun. Dans ce cadre, le client adoptera à l'égard du travailleur un comportement compatible avec le respect de la personne et s'interdira toute discrimination de quelque nature que ce soit.
- Pour chaque prestation, le bénéficiaire s'engage à signer le document de relevé de prestations du travailleur pour confirmer le bon accomplissement du travail prévu.

### 2. Vis-à-vis du service

- Informer le service de toute modification survenue dans la situation personnelle, familiale ou sociale afin de d'adapter la convention d'aide avec les nouvelles réalités.  
**Chaque année**, une « enquête de révision » (obligation décret Région Wallonne) sera effectuée par un assistant social du service afin d'évaluer d'une part si l'aide organisée correspond toujours bien aux besoins et d'autre part pour réviser le taux horaire de l'aide familiale en fonction des ressources financières. Le service demandera lors de cette visite de fournir les documents nécessaires.

### 3. Vis-à-vis du personnel à domicile

- Le bénéficiaire ne proposera aucune transaction au travailleur. Celui-ci ne peut accepter aucun don, gratification ou avantage quelconque. Une transaction avec le travailleur est une faute grave pouvant entraîner son renvoi.
- Le bénéficiaire devra veiller à **être présent** lors des prestations des aides à domicile et définir avec le travailleur les objectifs de la prestation.
- Le bénéficiaire peut s'absenter pendant la prestation de l'aide-ménagère, pour autant qu'il soit présent à son arrivée et à son départ.

### 4. Matériel à disposition des aides à domicile pour assurer leurs tâches

Il n'est pas prévu de mise à disposition de matériel par le CIAF.

Le bénéficiaire s'engage donc à fournir au travailleur le matériel de base nécessaire (en bon état et répondant aux **normes de sécurité**), ainsi que de l'eau chaude, des produits adaptés, du chauffage en vue de réaliser les tâches demandées

Tout danger lié à l'usage d'un appareil défectueux doit être signalé au travailleur ET au service.

## 5. Absence du bénéficiaire

- Les prestations d'aide à domicile se déroulent conventionnellement en présence du bénéficiaire. L'aide-ménagère peut cependant assurer sa prestation lors d'une absence ponctuelle du bénéficiaire, pour autant que celui-ci soit présent à l'arrivée et au départ du travailleur.
- Le bénéficiaire s'engage à prévenir le plus tôt possible le service en cas d'empêchement. S'il s'agit d'un événement ponctuel, le service sera prévenu au minimum **5 jours ouvrables avant la prestation prévue**.
- En cas d'hospitalisation, le client doit prévenir le centre au plus vite et dans la mesure de ses possibilités (par l'intermédiaire d'une tierce personne ou autre). Le service supprimera alors toutes les prestations prévues. Elles ne seront remises en place que lorsque le bénéficiaire aura transmis la date précise du retour au domicile.
- En cas d'absence prolongée pour raison de vacances, le bénéficiaire est invité à prévenir le service au plus tôt, afin d'organiser au mieux l'horaire des aides à domicile.
- Respecter les horaires et prévenir le plus tôt possible le service en cas d'absence momentanée ou définitive (de préférence une semaine à l'avance), sauf en cas de force majeure (hospitalisation,...).
- Pour toute absence non annoncée 7 jours calendrier avant la prestation et ne relevant pas du cas de force majeure, le service sera dans l'obligation de facturer les heures au montant indiqué dans la convention d'aide.
- En cas d'hospitalisation prévue ou imprévue, prévenir le centre au plus vite dans la mesure du possible. Le service supprimera alors toutes les prestations prévues. Elles ne seront remises en place que lorsque nous aurons la date précise du retour au domicile.

## 6. Conditions de sécurité et d'hygiène

- Le travailleur du CIAF doit pouvoir travailler dans de **bonnes conditions de sécurité et d'hygiène**.
- Le bénéficiaire doit permettre, avant que les prestations ne commencent, de faire effectuer une visite des lieux quant aux conditions de travail par rapport à l'hygiène, dans le cadre des activités.
- Il doit permettre au travailleur d'utiliser ses installations sanitaires (toilette, lavabos), en bon état et entretenues.
- A la demande du service, l'utilisateur doit pouvoir fournir des informations indispensables pour un bon environnement de travail comme par exemple **la présence** ou non **d'animaux domestiques** dans la maison, etc...
- Le travailleur a le droit de demander que les animaux domestiques soient isolés pendant la durée de la prestation.
- L'isolement est par ailleurs obligatoire pour les animaux réputés dangereux.
- Le bénéficiaire, ou son représentant, doit également avertir le service lors de l'apparition de **maladies contagieuses** présentant un danger de contamination pour le travailleur par exemple la grippe, la varicelle, la mononucléose, la méningite, l'hépatite virale,...
- Un contact pourra être pris avec le médecin traitant en vue de nous informer d'éventuelles précautions à prendre par le personnel en cas de maladie contagieuse et ce, dans le respect du secret médical et de la confidentialité des informations à caractère médical.
- Passer des accords clairs avec l'aide familiale ou l'aide-ménagère en matière de tabagisme et éviter que le travailleur ne soit gêné par la **fumée de tabac**.
- Pour le **transport des enfants** mesurant moins de 1m35, prévoir un siège auto ou un rehausseur pour l'aide familiale, sans quoi celle-ci ne pourra pas autoriser la présence des enfants dans son véhicule. Le travailleur n'est pas autorisé à mettre son propre matériel à disposition pendant la durée de la prestation.
- S'abstenir de contacts avec les aides à domicile au niveau privé. La relation avec celles-ci est une relation professionnelle. Si le bénéficiaire a des observations à formuler, il doit toujours les adresser au travailleur social du service.
- Les aides familiales sont amenées à utiliser leur véhicule personnel pour assurer le transport des bénéficiaires. Il est donc demandé de respecter la matériel, tant au niveau du comportement que de l'hygiène.
- Il est strictement interdit aux aides familiales de prendre en charge, dans leur véhicule, toute personne présentant un comportement à risque en raison de consommation d'alcool ou de stupéfiants.

Si des problèmes de sécurité signalés au service persistent, il peut être mis fin à l'aide à domicile.

## VII. LA FACTURATION

Une facture spécifique à chaque service (aide familiale ou aide-ménagère), accompagnée d'un bulletin de virement, vous sera adressée chaque mois sur base des prestations effectuées le mois précédent.

### 1. Règle générale

La facturation reprend :

- Le nombre d'heures total mensuel prestées par le personnel à domicile
- Le tarif horaire de la prestation, tel que calculé dans la convention d'aide.
- La participation de 10% du montant total réclamée à titre d'intervention forfaitaire dans les frais de déplacements du personnel (ne concerne pas les aides ménagères sociales)

### 2. Spécifiquement pour la facturation aide familiale

- L'intervention financière calculée au km (sur base du montant fixé par la réglementation fédérale) pour les déplacements effectués par le travailleur à charge du bénéficiaire, pendant les heures de prestations.
- La réduction des 0.40 €/heure octroyée par le Service public de Wallonie

### 3. Adresse de facturation

La facturation est adressée prioritairement au bénéficiaire de l'aide.

Il est cependant possible d'envoyer les documents à toute autre personne désignée par le bénéficiaire, ou par son représentant légal.

### 4. Délais de paiement

Le délai de paiement des factures est fixé à 2 semaines, sur base de la date de la facture.

Une procédure de rappel, allant jusqu'à la suspension des prestations et la procédure de récupération judiciaire, pourra être engagée par le service en cas de défaut de paiement.

### 5. Contentieux

La gestion des factures impayées, après le 1<sup>er</sup> rappel, est confiée à notre partenaire INTRUM

## VIII. PERTE ET VOL

Le client doit toujours faire preuve de la prudence nécessaire en ce qui concerne l'argent et les objets de valeur.

En cas de suspicion de vol, le client doit toujours avertir par écrit le responsable de l'entreprise de services.

En cas de vol avéré du fait du travailleur, le client fera immédiatement une déclaration aux services de police.

Le client peut toujours faire part de ses plaintes éventuelles au responsable de l'entreprise qui examinera la situation de manière approfondie.

## IX. ASSURANCE

Le Centre indépendant d'aide aux familles est responsable, dans le cadre de l'assurance accidents de travail, de l'indemnisation au cas où le travailleur serait victime d'un accident de travail ou d'un accident sur le chemin du travail.

Le C.I.A.F. est assuré pour les dommages matériels qui pourraient être causés par le travailleur. En cas de tels dommages, l'utilisateur doit avertir par écrit, le responsable du service.

Le montant de la franchise (250 €) de la police responsabilité civile souscrite par l'entreprise de services sera à charge de l'utilisateur. Si le dommage excède le montant de la franchise, le service fera une déclaration auprès de sa compagnie d'assurances.

L'intervention de l'assurance ne pourra se faire que sur présentation de la facture d'achat de l'objet concerné par le dommage, ou sur présentation d'un devis de réparation.

Le remboursement n'interviendra qu'après acceptation de la compagnie d'assurance. Celle-ci tiendra compte de la valeur du bien au moment du dommage.

## **X. DUREE ET RESILIATION DE LA CONVENTION**

La convention est conclue pour une période d'un an, renouvelable par la révision annuelle de la situation par le service.

La convention peut être résiliée par les deux parties, moyennant une semaine de préavis.

Elle sera automatiquement considérée comme clôturée si l'une des parties contractantes ne respecte pas ses obligations, ou si l'entreprise agréée perd son agrément.

En cas de litige, les Tribunaux de MONS sont seuls compétents.

## **XI. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNEES - BENEFICIAIRES**

Nous attachons beaucoup d'importance au respect de votre vie privée. Lorsque nous collectons des données vous concernant, nous le faisons dans le respect du Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD), qui s'applique à compter du 25 mai 2018. Ce règlement fixe des balises quant aux données que nous pouvons collecter et à la manière dont nous pouvons les traiter.

Le présent document vise à vous informer de la façon la plus complète possible sur la façon dont nous traitons les données que vous nous communiquez. Vos données sont traitées de manière confidentielle. Nous mettons tout en œuvre pour assurer la sécurité de celles-ci.

Si vous souhaitez plus d'informations à cet égard, vous pouvez contacter l'asbl par les canaux indiqués en fin de document.

### **Responsable de traitement des données**

---

Vos données personnelles sont traitées par :

Nom : C.I.A.F.  
Adresse : Boulevard Saintelette 75 – 7000 MONS

### **Pourquoi collectons-nous vos données ?**

---

Les données que nous collectons sont nécessaires à la poursuite des objectifs suivants :

- Accomplissement des prestations d'aide à domicile ;
- Gestion des relations avec les bénéficiaires (identification des besoins, définition et adaptation de l'aide, détermination de la tranche tarifaire applicable, facturation, sécurité des bénéficiaires et des travailleurs) ;
- Respect des obligations légales imposées aux services d'aide aux familles et aux aînés agréés par la Région wallonne et production des données réclamées par celle-ci ;
- Recherche et statistiques en vue de l'amélioration de la qualité de l'aide.

### **Personne auprès de laquelle les données sont collectées ?**

---

Les données sont collectées directement auprès du bénéficiaire, lors de l'enquête sociale réalisée par l'assistant(e) social(e), ou à défaut auprès de l'entourage (membre du ménage, aidant proche) à l'origine de la demande d'aide.



### **Quelle est la base légale de ces traitements ?**

---

Les bases juridiques du traitement sont :

- L'exécution de la convention d'aide (Art. 6b RGPD) ;
- Le respect des obligations légales imposées aux services d'aide aux familles et aux aînés (Art. 6c RGPD) ;
- Le consentement du bénéficiaire pour les données relatives à la santé (Art. 6a RGPD).

### **Vos données sont-elles susceptibles d'être transmises à des tiers ?**

Les données personnelles des bénéficiaires et de l'entourage sont traitées par le personnel de l'asbl.

En aucun cas, nous ne vendons vos données personnelles à des tiers. Nous ne les communiquons jamais à des tiers à des fins commerciales.

Dans la mesure nécessaire, elles peuvent être communiquées entre autres aux catégories de destinataires repris ci-après :

- Région wallonne (AVIQ)
- Pouvoirs locaux (Communes/CPAS) ou mutuelles subsidiant l'asbl
- Médecin traitant et autres professionnels intervenant chez le bénéficiaire
- Prestataires de services informatiques
- Prestataire de service de garde téléphonique
- Entreprise de destruction de données
- Conseillers professionnels de l'asbl
- Administrateurs de biens et aidants proches
- Prestataire de service gestionnaire du contentieux

### **Transfert de données personnelles en dehors de l'Union européenne ?**

---

Vos données personnelles ne sont pas transmises en dehors de l'Union européenne.

### **Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

---

Les données sont effacées après le délai de : 10 ans après la clôture du dossier, conformément au délai de prescription légal en matière de subsides.

### **Quels sont vos droits ?**

---

Si vous le souhaitez, vous pouvez, à tout moment, demander à consulter vos données à caractère personnel. Vous pouvez demander que les données inexactes soient corrigées ou complétées.

Vous avez le droit à l'effacement de vos données dans certains cas (par exemple, si les données ne sont plus nécessaires au regard des objectifs pour lesquels elles ont été collectées...). Une limitation ou une opposition au traitement de certaines données sont également possibles dans des circonstances bien spécifiques.

Vous avez le droit, à tout moment, de retirer votre consentement au traitement de données relatives à votre santé.

L'essentiel des données que nous traitons vous concernant sont toutefois collectées dans un cadre réglementaire qui nous est imposé par la Région wallonne, et leur traitement est indispensable à la prestation de service d'aide à domicile. Les droits mentionnés ci-dessus ne pourront être exercés que dans ces limites. Enfin, vous avez le droit de libre transfert des données, ce qui signifie que vous pouvez obtenir les données personnelles que nous avons traitées vous concernant sous une forme structurée, usuelle et exploitable par ordinateur et/ou de les transférer à d'autres responsables de traitement.

### **Comment pouvez-vous exercer vos droits ?**

---

Vous pouvez exercer les droits mentionnés ci-dessus en nous contactant à cet effet :

- Par courrier postal adressé à :

Nom : CIAF – Nathalie Beauport  
Adresse : Boulevard Saintelette 75 - Mons

- Par courriel à l'adresse suivante : [ciaf.adm@ciaf.be](mailto:ciaf.adm@ciaf.be)

La demande doit être accompagnée d'une preuve de votre identité (par exemple une photocopie de votre carte d'identité).

Si vous estimez que vos données sont traitées de manière incorrecte, vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données, rue de la presse 35 à B-1000 Bruxelles – tel. 02/274.48.00.

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter le site de la Commission de protection de la vie privée ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)) > Règlement général sur la protection des données > Citoyen.