

CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS (Annexe à la convention – Mise à jour le 15/04/2024)

1. Article 1 – Heures de travail et organisation

- 1.1. GAMMES organise un service de garde à domicile pour toute personne âgée, désorientée, malade, handicapée ou en perte d'autonomie, que l'état physique et/ou psychique empêche de rester seule pendant une période momentanée ou non, habitant les 19 communes de Bruxelles.
- 1.2. Le service est proposé **7 jours sur 7 et 24 heures sur 24**. L'horaire est établi d'un commun accord entre le client et le travailleur social lors de la signature de la convention. Le client veillera à ce que la charge de travail soit en ligne avec l'horaire établi.
Il est interdit aux travailleurs d'effectuer des heures non prévues par le service. Le travailleur ne peut pas quitter le domicile sans avoir eu l'autorisation du client et de GAMMES. Si le client souhaite que le travailleur parte plus tôt, l'entièreté de la prestation sera facturée.
- 1.3. GAMMES réalise une **évaluation individuelle des besoins au lieu de vie** du client avant la mise en place des interventions. Cette visite se déroule en présence du demandeur et, si elle le souhaite, de ses proches. Une information complète est dispensée sur les prestations proposées par GAMMES, accompagnée de la documentation correspondante.
- 1.4. Avant le début des prestations, vous fournissez à GAMMES **l'attestation du médecin** justifiant la demande d'intervention d'un garde à domicile.
- 1.5. Le client fera preuve de compréhension pour tout retard occasionnel de 15 minutes lié aux conditions de transport du garde à domicile.
- 1.6. Le client accepte qu'un QRcode soit collé dans son milieu de vie, a un endroit facilement accessible (à l'entrée), pour permettre aux gardes à domicile de le scanner en début et fin de prestation afin de contrôler les états de prestation des gardes à domicile attestant des heures prestées.
- 1.7. Une **visite annuelle** (au minimum) du client est fixée avec GAMMES afin d'apprécier l'évolution de la situation et l'efficacité de la prestation apportée. Cette évaluation est susceptible de modifier la prestation sur décision du travailleur social, en collaboration avec les gardes à domicile.
Entretemps, un Encadrant-Formateur de GAMMES vous visitera régulièrement afin de s'assurer du bon déroulement des prestations. GAMMES reste toujours à votre disposition pour tout renseignement par téléphone ou par courrier électronique.
- 1.8. Former de futurs professionnels fait aussi partie du travail de notre personnel. Un travailleur pourrait donc être accompagné par des **stagiaires**. Nous vous remercions donc de permettre à ceux-ci d'apprendre leur futur métier en les accueillant. Vous serez évidemment toujours prévenu à l'avance.
- 1.9. Le garde à domicile se rend au lieu de vie du client pour une **durée minimale de 3h**.
- 1.10. Le client a choisi de faire appel au service de GAMMES, vous acceptez ainsi les conditions de prestation énoncées et vous nous renvoyez un exemplaire signé pour accord avant le début des prestations.
- 1.11. GAMMES s'engage à garantir la **confidentialité des informations** transmises par le client dans le cadre de la constitution de son dossier et des interventions à domicile.
- 1.12. GAMMES s'engage à enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du client. Pour toutes réclamations, vous pouvez joindre le service soit par courriel à complaints@gammesasbl.be, soit en complétant le formulaire en ligne se trouvant sur le site internet <https://gammesasbl.be/contact/reclamation-client> ou encore par téléphone au numéro général 02/537.27.02.

2. Article 2 – Accès au lieu de vie et mise à disposition du matériel

- 2.1. Le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que la prestation des gardes à domicile puisse être exécutée afin de garantir des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort, notamment en garantissant au garde à domicile l'accès à son habitation.
- 2.2. Le client doit mettre à disposition du garde à domicile tout le **matériel nécessaire à l'exécution de sa prestation** selon l'analyse du travailleur social (pour une toilette par exemple : gant de toilette ou éponge, essuie, gants médicaux).
- 2.3. Un **cahier de liaison numérique** est mis en place par le service à chaque prise en charge afin de faciliter les échanges et la coordination entre les différents intervenants. Les gardes à domicile y portent des annotations, ce qui permet en cas de remplacement d'avoir toutes les informations relatives à la personne aidée.
Le cahier de liaison numérique mis à disposition de tous les usagers permet au garde à domicile de prendre connaissance des interventions de personnels qualifiés extérieurs (médecins, infirmiers, kiné...) ainsi que de la famille qui y porte mention de leurs remarques éventuelles.
- 2.4. GAMMES se réserve le droit de mettre à disposition des gardes au domicile, le matériel nécessaire à l'exécution des prestations afin de maintenir le client dans des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort.
- 2.5. Tout matériel mis à disposition par GAMMES au domicile du client ne peut être qu'utilisé dans le cadre des prestations de ses travailleurs.

3. Article 3 - Missions du garde à domicile : qu'est-ce qu'un garde à domicile ?

- 3.1. Le garde à domicile est un professionnel qui bénéficie d'une formation continuée et de l'encadrement par notre équipe. Il est tenu au secret professionnel.
- 3.2. Si vous avez besoin d'une présence continue (de jour et/ou de nuit), le garde à domicile peut collaborer à votre bien-être et à votre confort physique et moral. Il seconde ainsi votre entourage.
- 3.3. Le garde à domicile (GAD) est un intervenant polyvalent dont le rôle est de faciliter les interactions du bénéficiaire avec son environnement, l'aider à agir par lui-même pour fonctionner le plus normalement possible. Le garde à domicile accompagne des personnes dépendantes et/ou en perte d'autonomie sur leur lieu de vie, pour préserver et stimuler leur autonomie, en veillant à leur qualité de vie et à leur bien-être.
Cette mission d'accompagnement axée sur la personne aidée se décline à travers diverses actions : soutien à la vie quotidienne (repas, toilette...), proposition d'activités adaptées à visée relaxante/occupationnelle, observation et prévention dans le cadre du projet d'aide et d'accompagnement personnalisé défini par le travailleur social.
- 3.4. A cette fin, **le garde à domicile intervient pour** : Assurer le bien-être physique et la sécurité du bénéficiaire de jour comme de nuit ; Apporter un soutien relationnel au bénéficiaire, à son entourage et à l'aidant proche ; Relayer les informations auprès des différents intervenants professionnels ; Préparer et veiller à la prise du repas en stimulant le bénéficiaire ; Organiser et animer les activités journalières avec le bénéficiaire.
- 3.5. Lors de son accompagnement, **le garde à domicile, en fonction des besoins du moment,** propose des activités adaptées, porteuses de sens, sur base des capacités et des intérêts du bénéficiaire ; prépare et veille à la prise du repas ; veille à la prise des médicaments préparés par le corps médical et/ou l'entourage ; aide à la mobilisation (marche, transferts, déplacements, etc.) ; accompagne à la réalisation des activités liées à l'hygiène : toilette de confort ; accompagne lors de sorties (promenade, coiffeur, RDV médicaux, etc.); etc.
- 3.6. Le garde à domicile travaille en équipe et sous la supervision du travailleur social : les gardes à domicile se réunissent de manière hebdomadaire. Cela permet un meilleur travail d'équipe. Les discussions restent générales (évolution des prestations) et respectent les règles de déontologie.
- 3.7. Le garde à domicile **ne peut pas** quitter le domicile (pour faire une course par exemple) sans le bénéficiaire, durant sa prestation, sauf en cas de nécessité absolue et avec l'accord préalable de GAMMES.
- 3.8. Le garde à domicile **ne peut pas** effectuer des actes sortant de sa fonction : faire le ménage ou encore prendre des initiatives en matière de soins médicaux ou de traitements médicaux.
- 3.9. Le garde à domicile **ne peut pas** vous véhiculer ni conduire votre véhicule.

- 3.10. Le garde à domicile s'engage à s'abstenir, au cours de la prestation, de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical.

4. Article 4 – Absence du client – Annulation des prestations

- 4.1. Le client s'engage à prévenir Gammes **au minimum 48h ouvrables à l'avance** pour une annulation ponctuelle (en cas d'annulation tardive ou de non-présence lors d'une prestation, Gammes facturera la prestation au client).
En cas de force majeure, un délai plus court pourra être accepté avec l'accord préalable de Gammes. Gammes se réserve le droit de demander au client une preuve de l'annulation des prestations et d'en apprécier la force majeure.
- 4.2. Durant les heures de fermeture du bureau, le client s'engage à prévenir Gammes de son absence **uniquement par téléphone au 02 537 27 02** et de joindre la permanence **en direct** (tapez 2 pour joindre la permanence). Vous éviterez au service de vous facturer la prestation.
- 4.3. Le client s'engage à prévenir Gammes par écrit (courrier électronique) ou par téléphone (02 537 27 02) **3 semaines à l'avance** pour une absence prolongée ou arrêt de l'aide.

5. Article 5 – Continuité du service

- 5.1. Pour des questions d'organisation de travail et pour garantir une continuité de l'aide, **plusieurs travailleurs différents** pourraient être amenés à réaliser les prestations au domicile. Nous ne pouvons donc pas garantir le passage du même travailleur tout au long de la prise en charge.
- 5.2. En cas d'**absence prévue** du travailleur, Gammes s'engage à en informer le client le plus rapidement possible (par courrier ou courrier électronique ou appel téléphonique).
- 5.3. En cas d'**absence imprévue** du travailleur, Gammes en informera le client dans les meilleurs délais.
- 5.4. Tant en cas d'absence prévue qu'en cas d'absence imprévue du garde à domicile, Gammes mettra tout en œuvre pour proposer une alternative en fonction des possibilités. Cette obligation s'entend d'une obligation de moyen et non de résultat.
- 5.5. Le client informe le plus rapidement possible Gammes si un travailleur ne se présente pas à l'heure prévue de sa prestation.

6. Article 6 – Sécurité et environnement de travail

- 6.1. Si le client dispose d'un **animal de compagnie**, par mesure de sécurité, nous vous demandons de le tenir à l'écart afin que le prestataire puisse réaliser son travail dans de bonnes conditions. Les conditions d'hygiène découlant de la présence d'animaux à votre domicile seront jugées acceptables ou non par Gammes. Dans ce cadre, des mesures pourront être demandées afin de rendre les conditions de travail acceptables pour le travailleur.
- 6.2. Dans le respect de la législation (A.R. 19/01/2005), il est interdit aux travailleurs de fumer à l'intérieur du lieu de vie des clients.
Par respect pour la santé du travailleur, la courtoisie des clients fumeurs est sollicitée. Nous vous demandons de veiller à une **bonne aération de l'habitation** et d'éviter de fumer pendant la durée de la prestation.
- 6.3. Notre personnel doit pouvoir se laver et se sécher les mains. Nous vous demandons de prévoir du savon liquide et des papiers essuie-tout.
Nous vous demandons également de permettre **l'accès à vos installations sanitaires**.
- 6.4. Le client mettra à la disposition du travailleur un endroit convenable pour lui permettre de prendre une **pause de 15 minutes en cas de prestation de plus de 6 heures ininterrompues**.
- 6.5. Afin de garantir un cadre de travail sécuritaire et hygiénique pour les travailleurs, ceux-ci ne sont **pas obligés d'enlever leurs chaussures** à votre domicile. Ils sont toutefois tenus de porter des sur-chaussures si vous le désirez. C'est au client de procurer ceux-ci aux travailleurs de Gammes. Ces sur-chaussures doivent être prévus à cet effet et ne peuvent en aucun cas être des sacs en plastique à enfiler autour des chaussures.
- 6.6. Le client s'engage à ne pas faire exécuter au garde à domicile des tâches telles que représentées aux articles 3.7, 3.8 et 3.9 des présentes conditions de prestation.

6.7. Dans l'hypothèse où le client ferait travailler le garde à domicile en violation d'une ou de plusieurs des dispositions qui précèdent, GAMMES sera habilitée à mettre un terme à l'aide.

7. Article 7 – Remise des clés

- 7.1. Exceptionnellement, et seulement pour les clients qui ne sont plus en capacité physique d'ouvrir la porte (ayant des problèmes de mobilité), un système de gestion des clés, sous la responsabilité du client, pourra être mis en place (mini coffre-fort pour clés, dépôt de clé chez un voisin ou ailleurs) en accord avec le travailleur social.
- 7.2. Le temps nécessaire pour aller chercher les clés du domicile du client sera facturé au coût forfaitaire de 50€ par mois.
- 7.3. Le client veillera à se faire restituer les clés au terme du service apporté.
- 7.4. GAMMES recommande de faire signer par les deux parties une convention au moment de la remise des clés et une déclaration de restitution au moment où GAMMES rend la clé.
- 7.5. En cas de remplacement, GAMMES se chargera, dans la mesure du possible, de remettre la clé à un autre garde à domicile.
- 7.6. En aucun cas, GAMMES ne peut être chargée ou tenue responsable de la gestion des clés.

8. Article 8 – Non-discrimination

- 8.1. GAMMES tient au principe européen « d'unité dans la diversité » : diversité des cultures, des traditions, des croyances et des langues.
- 8.2. GAMMES vous propose un service de qualité qui garantit le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, le droit aux réclamations, le droit à l'information et de votre droit de regard, et qui tient compte de la situation sociale de celui-ci.
- 8.3. Il ne peut y avoir une quelconque discrimination directe ou indirecte, tant par rapport aux clients que par rapport aux travailleurs de GAMMES. Aucune distinction ne pourra donc être faite sur la base du sexe, de l'origine ethnique, du handicap, des préférences sexuelles, des convictions philosophiques ou religieuses et de l'âge au moment de l'offre et de la mise à disposition du service.
- 8.4. Le client s'engage à traiter le travailleur de GAMMES avec respect. Toutes approches trop familières, déplacées et/ou agressives ne sont pas tolérées. Cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du client lors des interventions.
- 8.5. En cas de violation de ces dispositions par le client, GAMMES sera autorisée à mettre un terme à l'aide.

9. Article 9 – Tarification et facturation

- 9.1. Le tarif horaire établi lors de l'enquête sociale sera revu annuellement lors d'une enquête de révision. Celui-ci peut également varier en fonction de l'indexation. Tout changement sera communiqué par le travailleur social.
Une facture sera envoyée dans le courant du mois qui suit celui où les prestations ont été effectuées. Pour toute question y relative, veuillez contacter le service comptabilité de GAMMES par courriel à compta@gammesasbl.be ou au numéro général 02/537.27.02.
Votre participation financière aux frais s'élève à **4€, 6€, 8€ ou 10€ par heure** selon une enquête de vos revenus que réalisera le travailleur social (cf. Annexe liée à l'enquête de revenu) plus un forfait de 10€ pour frais administratifs qui vous sera facturé mensuellement.
- 9.2. En cas de refus, de non-remise ou de remise tardive des documents liés à vos revenus nécessaires pour l'établissement de la tarification, il vous sera automatiquement compté le tarif le plus élevé.
Avant l'établissement de la facture, vous vous engagez à fournir à GAMMES tous les renseignements nécessaires permettant d'établir la tarification proportionnelle. Si tel n'est pas le cas, il vous sera automatiquement compté le tarif le plus élevé. De plus, chaque changement de statut, de revenu, etc. doit être communiqué, spontanément et sans délai à GAMMES. Ces

renseignements devront être remis durant le mois en cours pour être pris en considération lors de la facturation, sans effet rétroactif.

En signant la présente convention, vous déclarez sur l'honneur que toutes les informations demandées dans le cadre de l'enquête de revenu ont bien été transmises au travailleur social afin d'établir la tarification proportionnelle.

9.3. Toute heure entamée vous sera facturée en totalité (en cas de dépassement de l'horaire convenu).

9.4. Toutes les **factures sont payables par domiciliation** bancaire dans les 15 jours qui suivent l'établissement de la facture du mois écoulé. Ce système autorise GAMMES à envoyer à votre institution bancaire les informations relatives à vos factures afin que celle-ci procède à leur règlement directement sur notre compte bancaire.

Pour cela, veuillez remplir le formulaire qui vous a été remis (mandat) et nous le renvoyer signé. Une fois votre formulaire réceptionné par nos soins, GAMMES pourra encaisser, jusqu'à révocation expresse, toutes les factures relatives aux prestations de nos gardes à domicile portant la référence de votre dossier.

9.5. En cas de paiement par domiciliation, il vous sera accordé une réduction de 10€ sur votre facture.

9.6. A partir du 2ème rappel, le montant dû en principal sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 15€ pour couvrir les frais de recouvrement. A partir du 3ème rappel, une suspension des prestations devra être envisagée.

10. Article 10 – Cadeaux – Gratifications

10.1. Il est interdit aux travailleurs d'accepter des gratifications ou une contribution financière à des fins personnelles.

11. Article 11 – Perte et vol

11.1. Bien que GAMMES s'engage à sélectionner attentivement ses travailleurs, GAMMES ne peut être tenue responsable en cas de vol ou malversation de l'un de ses travailleurs.

11.2. En cas de vol, il appartient au client de faire, sans délai, une déclaration auprès des services de police et d'en faire dresser un procès-verbal.

11.3. Il s'engage, en outre à en informer le plus rapidement possible GAMMES qui étudiera attentivement les réclamations éventuelles.

12. Article 12 – Responsabilité et assurances

12.1. GAMMES exécutera les activités convenues aux conditions particulières en vertu de ses meilleures connaissances et capacités.

12.2. Nos travailleurs sont assurés contre les accidents du travail. GAMMES est également assurée en responsabilité civile.

12.3. En cas de dommage du fait du travailleur, le client doit faire une déclaration écrite auprès de GAMMES dans les 24 heures qui suivent la prestation. Seule la compagnie d'assurance pourra juger de la responsabilité du travailleur. Si celui-ci est en cause, le dédommagement se fera en fonction de la valeur résiduelle du bien.

Pour les sinistres dont le montant est inférieur à la franchise de 100 €, le bien sera remplacé ou indemnisé à la valeur résiduelle, après validation de la Direction de GAMMES.

12.4. Toute modification ou information concernant les horaires ou la situation médicale du bénéficiaire doit être transmise au travailleur social.

12.5. GAMMES ne sera en aucun cas responsable des conséquences d'erreurs, fautes ou oublis du client dans la transmission d'informations et/ou instructions portant sur l'exécution de la mission.

12.6. GAMMES n'est en aucun cas responsable de l'évolution de l'état de santé du client. En cas d'aggravation de l'état de santé du client et en l'absence du médecin traitant, GAMMES se réserve le droit de prendre toute initiative pour la sécurité du client.

13. Article 13 – Consentement données personnelles

13.1. Dans le cadre de ses prestations, GAMMES est amené à collecter une série de données personnelles dont notamment : Nom, prénom, adresse privée/professionnelle, adresse mail, n° téléphone personnel/professionnel, Gsm, habitudes de vie (routine, hobbies, horaires...), état civil, composition familiale, contacts aidants proches et intervenants à domicile, enquête de revenu, comptes bancaire (domiciliation bancaire), extrait de rôle, n° téléphone, e-mail des aidants proches, données d'accès au domicile (clé, code...), QR code, nationalité, langue parlée, pratique religieuse, enquête sociale, intervenants de santé à domicile, liste matériel médical, BelRai (échelle d'autonomie) cahier de communication, NISS, vignette mutuelle (ci-après « les données »).

Ces données sont soumises aux principes généraux du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « RGPD »).

Dans ce cadre, GAMMES garantit que les données sont collectées dans le cadre des prestations, et qu'en aucun cas elles ne seront utilisées à d'autres fins. Les données récoltées ont précisément pour finalité d'assurer le maintien à domicile des bénéficiaires dans des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort physique et moral.

GAMMES s'engage également à prendre toutes les mesures afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données et à prendre toutes précautions pour préserver la sécurité physique et logique de ces données.

Les données sont conservées durant un temps limité et ne seront en aucun cas divulguées ou transmises à des tiers, sauf moyennant votre accord préalable.

En vertu du RGPD, vous disposez à tout moment des droits suivants : droit d'accès et d'information, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation, et droit d'opposition.

Si vous désirez faire usage de l'un de ces droits, vous pouvez contacter :

***le travailleur social**, par mail : social-bxl-ouest@gammesasbl.be ou social-bxl-est@gammesasbl.be.

***le Délégué à la Protection des Données** de GAMMES par courrier : Gammes asbl, Chaussée de Charleroi, 123 A – 1060 Saint-Gilles ou par courriel dpo@gammesasbl.be.

Si une demande est adressée au délégué à la protection des données ou à votre responsable de dossier, elle doit être accompagnée d'une preuve de votre identité, notamment par la production de sa carte d'identité. GAMMES est tenue de vous fournir les informations sur les mesures prises à la suite de votre demande, dans les meilleurs délais et en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. En fonction de la complexité de la demande, et conformément au RGPD, le délai de réponse peut être porté à 3 mois.

Pour plus d'informations concernant l'application du RGPD par GAMMES, veuillez prendre connaissance de la politique de protection des données, disponible sur notre site internet : <https://gammesasbl.be/notre-engagement/politique-de-confidentialite>

En signant la convention, vous acceptez que GAMMES utilise vos données aux conditions détaillées ci-dessus, dans le cadre des prestations.

13.2. Dans le cadre du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, GAMMES doit pouvoir garantir qu'aucune donnée concernant ses travailleurs ne soient collectées sans leur consentement écrit. Le bénéficiaire ou son proche s'engage à informer GAMMES en cas d'utilisation d'un système de

vidéo surveillance dans l'habitation / lieu de prestation. Il est demandé également de ne pas utiliser les informations collectées par ce biais à d'autres fins que celles visant la mise en œuvre de prestations de qualité.

14. Article 14 - Faculté de résiliation et litige

- 14.1. Le client pourra mettre un terme à l'aide et résilier la convention moyennant le **délai de 3 semaines** adressé au travailleur social par courrier ou courrier électronique.
- 14.2. Chaque partie aura, en outre, le droit de résilier la convention avec effet immédiat par courrier recommandé si l'autre partie manque gravement à ses obligations et pour autant qu'elle n'ait pas mis un terme à ce manquement dans les quinze jours de la mise en demeure qui lui aura été adressée en ce sens.
- 14.3. En cas de litiges, le client et GMMES feront tous les efforts nécessaires pour arriver à une conciliation raisonnable, respectant les droits et obligations des parties. Si un tel accord n'est pas possible, le litige sera porté devant les tribunaux de Bruxelles.