

Définition et conditions d'accès au service

Article 1er

L'aide ménagère sociale est une professionnelle de l'aide à domicile qui intervient auprès de personnes ou de familles en difficulté (personnes âgées, malades, en situation de handicap ou de fragilité sociale). L'aide ménagère sociale assure l'entretien, le maintien et l'amélioration de l'hygiène de l'habitation du bénéficiaire. Son rôle ne se limite pas aux tâches ménagères : elle contribue au **maintien à domicile**, au **bien-être**, à l'**autonomie** et au **lien social** des bénéficiaires.

Article 2

Le service est accessible aux personnes :

1° résidant dans la commune de Walhain ;

2° et se trouvant dans l'une des situations suivantes :

- a) être âgée, ainsi que les autres membres du ménage, de plus de 75 ans ;
- b) être reconnue handicapée à 66 % ou plus ;
- c) être dans une situation qui justifie l'intervention du service.

La notion de « situation justifiant l'intervention du service », prévue à l'art. 2c, est évaluée par l'assistante sociale et confirmée par le Conseil.

Article 3

Toute personne souhaitant bénéficier du service doit établir qu'elle remplit les conditions fixées à l'article 2.

Traitement des demandes

Article 4

Au moment de l'introduction de la demande, les bénéficiaires communiquent à l'assistante sociale les jours et heures de passage auxquels ils souhaitent que l'aide ménagère sociale passe. Toute demande de changement de cet horaire doit également être signalée à l'assistante sociale et sera analysée, en fonction des possibilités du service.

Article 5

L'assistante sociale tient à jour un registre chronologique des demandes et de leur suite.

Article 6

Toute demande est soumise par l'assistante sociale au Conseil à sa plus prochaine séance. Le service peut être accordé pour une durée indéterminée ou limitée

Article 7

Lorsque le nombre de demandes excède les capacités du service, une priorisation est appliquée afin de garantir une aide adaptée aux situations les plus urgentes.

La priorisation est établie sur base d'une évaluation sociale prenant notamment en compte:

- Le degré de perte d'autonomie ou de dépendance ;
- L'absence ou l'insuffisance d'un réseau familial ou social ;
- La situation de santé du bénéficiaire ;
- Le caractère urgent ou temporaire de la situation (hospitalisation, retour à domicile, situation de crise) ;

L'inscription sur une liste d'attente peut être proposée. Celle-ci est régulièrement réévaluée en fonction de l'évolution des situations et des disponibilités du service.

Article 8

L'aide ménagère sociale n'est pas habilitée à intervenir chez une personne non autorisée par le CPAS, ni à refuser une intervention accordée.

Article 9

Le Conseil est seul compétent pour retirer le bénéfice du service, sur proposition de l'assistante sociale, si les conditions d'octroi ne sont plus remplies.

En cas d'arrêt du service, le CPAS en informera les bénéficiaires dans les meilleurs délais.

Article 10

Tout bénéficiaire peut renoncer au service, temporairement ou définitivement, à condition d'en informer le service au moins une semaine à l'avance

Tarification

Article 11

Le tarif est un montant forfaitaire. Au 1er mars 2026, il s'élève à **10,45 euros** par heure prestée. Ce tarif est lié à l'indice des prix à la consommation et sera donc indexé.

En aucun cas, l'aspect financier ne doit constituer un frein à l'accès au service. En présence de difficultés, le bénéficiaire est invité à s'adresser au service social afin d'examiner les solutions possibles.

Article 12

Le paiement s'effectue mensuellement, par virement sur le compte du CPAS BE53 0910 0090 4553, sur base des heures réellement prestées et après réception de la facture établie par le CPAS.

Organisation

Article 13

L'assistante sociale transmet ses instructions à l'aide ménagère sociale. Les bénéficiaires ne peuvent demander aux aides ménagères sociales d'effectuer des tâches autres que celles prévues dans le cadre de leur fonction.

Article 14

Le matériel nécessaire au travail de l'aide ménagère sociale (ustensiles, produits d'entretien, etc.) doit être fourni par le bénéficiaire. Lors de sa visite, la responsable du service veille à ce que le matériel soit adapté aux tâches demandées, qu'il soit ergonomique et sécurisé.

L'aide ménagère sociale signale le cas échéant le matériel manquant à prévoir.

À défaut de mise à disposition du matériel ou des produits adéquats, le service se réserve le droit de les fournir. Les frais liés à cette fourniture pourront être facturés au bénéficiaire, selon les modalités communiquées par le service.

Article 15

L'aide ménagère sociale est munie d'une feuille de prestations pour chaque bénéficiaire.

Elle y note, lors de chaque prestation, l'heure d'arrivée et l'heure de départ. Ces heures doivent être signées par le bénéficiaire, qui ne pourra ensuite plus les contester.

Article 16

Le service d'aides ménagères sociales est assuré du lundi au vendredi, de 8h15 à 12h15 et de 12h45 à 16h45h (hors jours fériés).

Le temps de déplacement de l'aide ménagère sociale entre deux bénéficiaires (15 minutes maximum) est comptabilisé dans le temps de l'intervention.

Article 17

Afin d'éviter tout accident, les animaux de compagnie seront systématiquement confinés dans une pièce autre que là où se trouve le travailleur.

Il est interdit de fumer en présence de l'aide-ménagère sociale.

Article 18

Le bénéficiaire doit informer le service si son domicile est équipé d'un système de vidéo-surveillance ou de caméras. En aucun cas, les images filmées ne pourront être enregistrées. Les caméras devront être utilisées, afin de veiller à la surveillance du bénéficiaire et non pas à des fins de contrôle de nos aide-ménagères sociales.

Dispositions finales

Article 19

Un exemplaire du présent règlement est remis à toute personne introduisant une demande. La demande vaut acceptation sans réserve du règlement.

Article 20

Le CPAS peut modifier à tout moment le présent règlement et en informera les bénéficiaires.

Chaque bénéficiaire peut renoncer au service si la modification ne lui convient pas. En l'absence de réaction, l'adhésion à la modification est présumée.

Article 21

En cas de non-respect du règlement ou de comportement inadapté envers notre personnel, le CPAS se réserve le droit de mettre fin à la collaboration avec le bénéficiaire.

Réclamation

Article 22

Toute réclamation ou suggestion peut être adressée au responsable du service, oralement ou par écrit. Elle peut également être adressée directement à la Présidente, du CPAS.

Confidentialité et devoir de discrétion

Article 23

L'aide-ménagère est liée par un devoir de discrétion. Elle a donc l'obligation de tenir la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'elle rencontre. Elle doit, également, faire preuve de retenue quant à sa vie privée.

L'aide-ménagère doit distinguer sa vie privée de son travail chez le bénéficiaire. Sa relation avec celui-ci sera donc **strictement professionnelle**. Elle évitera d'évoquer sa vie privée en toute circonstance. Et elle contactera l'assistante sociale en charge du service pour toute question relative au domaine professionnel.

Cette obligation continue après la fin des interventions et de son contrat. En aucun cas, il n'est permis à la personne aidée de questionner l'aide-ménagère par rapport à sa vie privée, ni de chercher à la contacter que ce soit par téléphone ou par tout autre moyen.

* *

*