

CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS

(Annexe à la convention – Mise à jour le 03/09/2025)

1. Article 1 – Heures de travail et organisation du service

- 1.1. GAMMES propose un service de garde à domicile pour toute personne âgée, désorientée, malade, handicapée ou en perte d'autonomie. Ce service, disponible **24h/24 et 7j/7**, s'adresse aux personnes nécessitant une présence temporaire ou permanente.
- 1.2. **Organisation des horaires :**
Les horaires sont convenus entre le client et le travailleur social au moment de la signature de la convention. Toute modification ultérieure doit être validée par le service.
- 1.3. **Limites des prestations :**
Les travailleurs ne peuvent effectuer d'heures supplémentaires non planifiées sans autorisation préalable. Le travailleur ne peut pas quitter le domicile sans avoir eu l'autorisation du client et de GAMMES. Toute prestation commencée sera facturée intégralement.
- 1.4. **Evaluation des besoins :**
Une évaluation initiale est réalisée au lieu de vie du client en présence du demandeur et, si souhaité, de ses proches. Cette évaluation permettra d'adapter le plan d'accompagnement.
- 1.5. Avant le début des prestations, le client fournit à GAMMES **l'attestation du médecin** justifiant la demande d'intervention d'un garde à domicile.
- 1.6. Le client accepte qu'un QRcode soit collé dans son milieu de vie, à 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. **Périodicité des évaluations :**
Au moins une visite annuelle est prévue pour réévaluer la situation et ajuster les prestations si nécessaire.
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. **Ponctualité :**
En cas de retard lié au transport, le client est tenu d'accepter un délai raisonnable de 15 minutes.
- 1.9. 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.
- 1.10. Le garde à domicile se rend au lieu de vie du client pour une **durée minimale de 3h**.
- 1.11. 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.
- 1.12. 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.
- 1.13. 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. Accès sécurisé :

Le client garantit un accès sécurisé à son lieu de vie pour permettre la bonne exécution des prestations.

2.2. Matériel nécessaire :

Le client met à disposition les équipements adéquats (gant de toilette, gants médicaux, produits d'hygiène, etc.). GAMMES se réserve le droit de fournir du matériel complémentaire si requis.

2.3. Cahier de liaison numérique :

Un cahier de liaison numérique est mis en place pour centraliser les informations relatives aux prestations et permettre une continuité des soins et de l'accompagnement en cas de remplacement du travailleur.

2.4. Responsabilité du matériel :

Le matériel fourni par GAMMES reste sous la responsabilité du client et doit être utilisé exclusivement dans le cadre des prestations.

3. Article 3 - Missions du garde à domicile

3.1. Rôle du garde à domicile :

Le garde à domicile est un professionnel qualifié qui veille au bien-être, à la sécurité et à l'autonomie des bénéficiaires. Il propose des activités adaptées et apporte un soutien moral et relationnel. Il seconde l'entourage

3.2. Le garde à domicile (GAD) est un intervenant polyvalent dont le rôle est de faciliter les interactions du bénéficiaire avec son environnement, l'aide 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.

3.3. Activités réalisées :

Les gardes à domicile apportent un soutien personnalisé et polyvalent en accompagnant les bénéficiaires dans :

- **Les activités quotidiennes** : préparation et assistance pour les repas, aide à la toilette, soutien lors des déplacements au domicile ou dans les environs.
- **Les sorties** : accompagnement pour les promenades, les rendez-vous médicaux, ou autres activités extérieures favorisant le bien-être et l'autonomie.
- **La prévention et l'observation** : identification des besoins évolutifs, transmission des informations pertinentes aux intervenants professionnels et à l'entourage proche, et mise en œuvre de solutions adaptées en collaboration avec l'équipe.
- **Les activités sociales et occupationnelles** : proposition d'activités adaptées pour stimuler les capacités cognitives et physiques, maintenir les interactions sociales, et promouvoir une qualité de vie optimale.

3.4. 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 de 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.

3.5. 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 échanges restent généraux (évolution des prestations) et respectent les règles de déontologie.

3.6. Limites du rôle :

Les gardes à domicile ne peuvent :

- Quitter le lieu de vie sans le bénéficiaire, sauf en cas de nécessité absolue et avec l'accord préalable de GAMMES.
- Réaliser des soins médicaux.

- Prendre des initiatives en matière de traitements.
 - Effectuer des tâches ménagères générales.
 - Véhiculer ni conduire le véhicule du bénéficiaire. Il pourra cependant monter dans le véhicule du bénéficiaire avec l'accord de GAMMES.
- 3.7. 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 et annulation des prestations

4.1. Procédure d'annulation :

Si vous devez annuler une prestation, nous vous demandons de bien vouloir nous en informer **par écrit, via courriel à l'adresse info@gammesasbl.be, au minimum 48 heures ouvrables** (soit 2 jours) avant la **date de la prestation prévue**. Veuillez noter que **les heures de prestation sont calculées sur la date et non sur l'heure spécifique**, ce qui signifie que si l'annulation intervient dans un délai inférieur à 48 heures ouvrables avant la date de la prestation, **toute prestation prévue sera facturée intégralement**.

Important : **Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrables.**

4.2. Procédure en dehors des heures d'ouverture :

Si vous devez annuler une prestation en dehors des heures d'ouverture du bureau, il est important de nous prévenir par téléphone au 02 537 27 02. Veuillez sélectionner l'option 2 pour joindre la permanence en direct, en complément du courriel envoyé. Cela nous permettra d'éviter toute facturation des prestations prévues.

4.3. Suspension temporaire ou définitive :

Une suspension (qu'elle soit temporaire ou définitive) doit être annoncée par écrit **par courriel**, avec un **délai de préavis minimum de 15 jours**. La suspension ne doit pas être confondue avec une annulation de prestation. Elle représente un **arrêt des prestations** pour une période donnée ou de façon permanente, sans engendrer de nouvelles facturations pendant la durée de la suspension.

5. Article 5 – Continuité du service

5.1. Garantie de service :

GAMMES met tout en œuvre pour assurer la continuité des prestations, même en cas d'absence prévue ou imprévue d'un travailleur. Cette obligation s'entend d'une obligation de moyen et non de résultat.

5.2. Travail d'équipe :

Les prestations peuvent être réalisées par différents gardes, selon les besoins du planning et l'organisation interne.

5.3. Communication proactive :

Le client est informé dès que possible de tout changement affectant l'organisation du service.

6. Article 6 – Sécurité et environnement de travail

6.1. Hygiène et sécurité :

Le client s'engage à fournir un environnement propre et sécurisé pour permettre au travailleur de réaliser ses missions dans de bonnes conditions.

6.2. Présence d'animaux :

Les animaux domestiques doivent être tenus à l'écart pendant les prestations.

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.

6.3. Mesures sanitaires :

Dans le respect de la législation (A.R. 19/01/2005), il est interdit au travailleur de fumer à l'intérieur du domicile 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.

- 6.4. En cas de maladie contagieuse ou de problème d'hygiène important, le client doit en informer immédiatement GAMMES et mettre en place toutes les mesures nécessaires, telles que le port du masque ou d'autres dispositions adaptées, afin de garantir la sécurité et la santé des travailleurs.
- 6.5. **Equiperment pour le personnel :**
Les travailleurs doivent pouvoir accéder à des installations sanitaires et disposer de matériel adéquat, fourni par le client si nécessaire.
- 6.6. 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**.
- 6.7. 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.
- 6.8. Le client s'engage à ne pas faire exécuter au garde à domicile des tâches telles que reprises à l'article 3.6 des présentes conditions de prestation.
- 6.9. Toute violation des dispositions énoncées peut entraîner la suspension ou la résiliation des prestations.

7. Article 7 – Remise des clés

7.1. Gestion des clés :

Dans des situations exceptionnelles, une gestion sécurisée des clés peut être organisée pour les clients rencontrant des difficultés de mobilité (par exemple, installation d'un mini coffre-fort, dépôt chez un voisin ou autre solution). Cette mise en place doit être réalisée par le client, en concertation 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. Responsabilité du client :

Le client reste responsable des modalités de remise et de récupération des clés.

- 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. Respect mutuel :

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. **Sanctions :**

Toute violation grave de ces principes peut entraîner la suspension ou la résiliation des prestations.

9. Article 9 – Tarification et facturation

9.1. Etablissement des tarifs :

Les tarifs appliqués par GAMMES sont déterminés sur la base d'une enquête sociale réalisée par le travailleur social. Cette enquête prend en compte l'ensemble **des revenus mensuels du ménage** telles que les salaires, loyers perçus, dividendes, pensions, allocations, et autres formes de revenus. Les tarifs sont révisés annuellement et peuvent être ajustés en fonction de l'indexation. Toute modification tarifaire est communiquée au bénéficiaire par le travailleur social. La grille tarifaire est la suivante :

- 4€/heure : Revenu mensuel inférieur à 1.300 €
- 6€/heure : Revenu mensuel entre 1.300 € et 1.999,99 €
- 8€/heure : Revenu mensuel entre 2.000 € et 2.599,99 €
- 10€/heure : Revenu mensuel supérieur ou égal à 2.600 € ou en cas de refus de l'enquête de revenus.

Un **forfait mensuel de 10 €** pour frais administratifs est également appliqué.

9.2. Modalités de paiement :

Les prestations sont facturées mensuellement, au cours du mois suivant leur réalisation. Le paiement s'effectue exclusivement par **domiciliation bancaire**, sur base d'un mandat signé par le client. Ce système permet à GAMMES de transmettre les informations de facturation à l'institution bancaire du client pour règlement automatique.

Le paiement par domiciliation donne droit à une **réduction de 10 €** sur le montant total de la facture.

9.3. Obligations du client

Le client s'engage à fournir tous les documents nécessaires à l'établissement de la tarification proportionnelle avant l'émission de la facture. En cas de **refus, de non-remise ou de remise tardive**, le tarif le plus élevé (10€/heure) sera automatiquement appliqué.

Tout changement de situation (revenu, statut, etc.) doit être communiqué **spontanément et sans délai** à GAMMES. Les informations transmises après le mois en cours ne seront pas prises en compte rétroactivement.

9.4. Facturation des heures

Toute heure entamée est facturée dans son intégralité, même en cas de dépassement de l'horaire convenu.

9.5. Délai de paiement

Les factures doivent être réglées dans un **délai de 15 jours** suivant leur réception.

9.6. Retard de paiement :

Un **premier rappel gratuit** est envoyé dans les 15 jours suivant la réception de la facture. Si le paiement n'est pas effectué **dans les 18 jours** suivant ce rappel, GAMMES se réserve le droit de transférer le dossier à une société de recouvrement et de suspendre les prestations.

9.7. Frais supplémentaires en cas de non-paiement

Des frais de recouvrement seront appliqués selon le montant du solde dû :

- **20 €** si le solde dû est **inférieur ou égal à 150 €**
- **30 € + 10 %** du montant dû sur la tranche comprise entre **150,01 € et 500 €**
- **65 € + 5 %** du montant dû sur la tranche **supérieure à 500 €**, avec un **maximum de 2.000€**

10. Article 10 – Cadeaux – Gratifications

10.1. Les travailleurs ne sont pas autorisés à accepter des cadeaux, gratifications ou contributions financières pour des fins personnelles.

11. Article 11 – Perte et vol

11.1. Signalement immédiat :

Toute suspicion de vol doit être signalée immédiatement à GAMMES par écrit (courrier ou courrier électronique).

11.2. Démarches officielles :

Le client doit également effectuer une déclaration auprès des autorités compétentes.

12. Article 12 – Responsabilité et assurances

12.1. Couverture d'assurance :

Les travailleurs sont assurés contre les accidents du travail. GAMMES est également couverte par une assurance responsabilité civile.

12.2. 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.

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

12.4. Limitation de responsabilité :

GAMMES n'est pas responsable des évolutions de santé du client ou des conséquences d'erreurs dans les informations transmises.

13. Article 13 – Consentement données personnelles

13.1. Collecte des données :

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.

13.2. Droits du client :

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.

- 13.3. 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 - Résiliation et litige

14.1. Conditions de résiliation

La convention peut être résiliée moyennant un préavis de 15 jours 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. Gestion des litiges :

En cas de différend, une médiation sera privilégiée avant toute procédure judiciaire. Si un accord n'est pas possible, le litige sera porté devant les tribunaux de Bruxelles.