



## **Règlement d'Ordre Intérieur du service « Accueil Assistance » Enfants malades ou hospitalisés**

### **A. Utilité**

Le Règlement d'Ordre Intérieur proposé informe chaque partie des différents aspects de la garde d'enfants malades à domicile et de la veille d'enfants hospitalisés réalisées par le service « Accueil Assistance ».

Ce document représente un outil de référence qui règlemente les conditions de garde et de veille. Il s'efforce d'être clair afin que chacune des parties puisse collaborer dans de bonnes conditions. Chacun s'engage donc à le respecter, au bénéfice de ou des enfants.

### **B. Service**

Le service « Accueil Assistance » est organisé au sein du secteur « Accueil de l'enfance » de l'asbl Promemploi.

Adresse du service et de Promemploi :  
140 rue des Déportés  
B - 6700 Arlon.

N° de téléphone : 063/24.24.40

N° de fax : 063/24.25.29

Mail : [accueil.assistance@promemploi.be](mailto:accueil.assistance@promemploi.be)

Finalité du service : « Accueil Assistance » a pour mission d'assurer, en journée, une garde ou une veille de qualité aux enfants âgés d'environ 3 mois à 12 ans qui, pour des raisons médicales, ne peuvent fréquenter leur lieu habituel d'accueil ou de scolarisation (crèche, accueillant(e), école, etc) ou sont hospitalisés.

L'enfant est encadré, à son domicile ou en milieu hospitalier, par des professionnelles qui veillent à lui assurer les conditions propices à sa guérison, dans un climat sécurisant. Le service « Accueil Assistance » permet donc aux parents retenus par des obligations professionnelles, de formation, de recherche d'emploi ou de formation, de s'y consacrer pleinement, malgré la maladie ou l'hospitalisation de leur enfant.

### **C. Respect du code de déontologie édicté par l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)**

Bien que l'ONE n'accorde ni agrément, ni subsides aux services de garde d'enfants malades, il se montre néanmoins préoccupé par la qualité des services offerts aux familles. C'est pourquoi il a souhaité édicter un code de déontologie. Le service « Accueil Assistance » s'inscrit dans cette démarche et s'engage à respecter ce code de déontologie.

### **D. Conditions d'accès**

Diverses conditions doivent être remplies pour que l'enfant malade ou hospitalisé puisse être pris en charge par le service. Ces conditions sont les suivantes :

- Fournir, **au premier jour de garde**, un certificat médical précisant la nature de la maladie, le traitement à suivre et le nombre de jours de garde à envisager ; en cas d'hospitalisation, il s'agira surtout de préciser le nombre de jours de veille à envisager ;
- Les maladies couvertes sont soit des accidents soit des maladies entraînant l'éviction du milieu d'accueil ou de l'école et/ou l'hospitalisation de l'enfant. Garde et veille doivent s'effectuer en journée entre 7h et 20h, les prestations de nuit sont refusées ;
- L'enfant doit être âgé d'environ 3 mois à 12 ans inclus ;

- Le service s'adresse aux enfants dont les parents ont une occupation professionnelle, suivent une formation ou mènent une recherche d'emploi ou de formation.

## **E. Participation financière**

### **1) Tarif**

Dans le souci d'aplanir les inégalités sociales et de rendre ce service accessible à l'ensemble de la population, une tarification en fonction des revenus est appliquée. Vous la trouverez ci-après :

| <b>Revenus nets cumulés du ménage en €</b> | <b>Tarif horaire en €</b> |
|--------------------------------------------|---------------------------|
| 0 - 1 000                                  | 0,72                      |
| 1 000 - 1 500                              | 1,49                      |
| 1 500 - 2 000                              | 1,96                      |
| 2 000 - 2 500                              | 2,48                      |
| 2 500 - 3 000                              | 2,97                      |
| 3 000 - 3 500                              | 3,49                      |
| 3 500 - 4 000                              | 3,95                      |
| 4 000 - 4 500                              | 4,41                      |
| 4 500 - 5 000                              | 4,97                      |
| 5 000 - 5 500                              | 5,49                      |
| 5 500 - 6 000                              | 6,03                      |
| A partir de 6 000                          | 6,08                      |

**Forfait frais de déplacement : 10 €/jour**

### **Principes :**

- Des réductions sont possibles dans la mesure où la mutuelle, l'employeur ou la commune de l'utilisateur participe au financement du service. Toutes les réductions sont cumulables mais le taux horaire ne pourra pas descendre en dessous de 0,5 €/h ;
- Toute heure entamée est due ;

- La prestation débutera dès l'arrivée de l'assistante au domicile de l'enfant malade ou dans sa chambre d'hôpital. La signature du parent en attestera, sauf cas de force majeure ou dérogation accordée par le service ;
- Le tarif garde enfants malades à domicile sera majoré de 30% en cas de garde simultanée de 2 enfants. Le service se réserve le droit d'évaluer le nombre d'assistantes requises en cas de présence simultanée de plus de 2 enfants malades et d'adapter le tarif horaire en conséquence.

## 2) Frais de déplacements

Le service demande un forfait de 10€ par jour pour participation aux frais de déplacements de l'assistante.

## 3) Modalités de paiement

Le service adresse à l'utilisateur une déclaration de créance, reprenant les prestations effectuées et le montant dû, ainsi que le numéro de compte et la communication pour effectuer le virement. Le paiement s'effectue au plus tard dans les 10 jours de la réception de la déclaration de créance, au numéro de compte suivant : 001-3907089-05  
En cas de contestation, le parent communiquera ses griefs au service qui avisera.

Le service se réserve le droit de refuser une garde ou une veille à tout utilisateur pris en défaut de paiement dans les délais impartis.

En cas de non paiement, le service saisit le Juge de Paix de l'arrondissement judiciaire compétent, afin de régler le litige.

## **F. Modalités d'inscription**

Lors de la première garde ou veille, un dossier doit être complété par les parents (si besoin en collaboration avec l'assistante ou le/la responsable du service). Ce dossier reprend une série d'éléments essentiels pour que les prestations se déroulent en toute sécurité pour l'enfant souffrant. Ce dossier doit ensuite être mis à jour à chaque prestation, si cela s'avère nécessaire.

Il est recommandé aux familles souhaitant avoir recours à notre service de s'inscrire préalablement et en dehors du contexte de maladie ou d'hospitalisation de l'enfant. Cette inscription préalable peut se faire soit en contactant le service qui enverra un membre de son personnel se déplacer à domicile pour remplir avec les parents les documents d'inscription, soit en téléchargeant ces documents sur le site [www.promemploi.be](http://www.promemploi.be) et en renvoyant le dossier complet à l'adresse citée au point B.

## **G. Fonctionnement et modalités pratiques**

### **1) Permanence téléphonique**

Les demandes de garde ou de veille doivent être introduites entre 7h30 et 12h du lundi au vendredi et entre 17h et 19h les lundi, mardi, mercredi, jeudi et dimanche, au numéro de téléphone suivant : 063/24.24.40.

En dehors de ces heures, un répondeur est activé afin de recueillir les messages. Les appels enregistrés sont traités dans l'ordre de leur enregistrement, dès l'ouverture de la permanence téléphonique.

### **2) Traitement de la demande**

Les demandes sont traitées par ordre d'appel ou d'enregistrement et en fonction des disponibilités du personnel.

Attention : tout désistement ou toute interruption de garde ou de veille, toute modification de demande doit être communiqué(e) la veille ou le matin pour l'après-midi. Dans le cas contraire, la prestation prévue est facturée dans son intégralité (excepté cas de force majeure, dans ce cas, il faut néanmoins en avertir le service).

### 3) Limites de la demande

- La garde ou la veille débute à 7h au plus tôt et se termine à 20h au plus tard, avec une limite de 10h prestées par jour. Dans le cas où les parents dépasseraient l'horaire indiqué au préalable, le service se réserve le droit de facturer les heures supplémentaires au tarif de 12,5 €/h ;
- Toute garde ou veille de moins de 5h est néanmoins facturée sur une base de 5h ;
- L'enfant peut être pris en charge 5 jours sur 7 (pas de garde ni de veille le samedi, le dimanche et les jours fériés) ;
- La garde aura une durée de maximum 4 jours éventuellement renouvelable ;
- L'acceptation ou le renouvellement de la garde sera toujours conditionnée aux possibilités du service.

### 4) En cas d'aggravation de la maladie de l'enfant.

En cas de nécessité, l'assistante est tenue d'appeler, **selon l'urgence** :

- Les parents (un numéro de téléphone où au moins un des parents est joignable durant toute la garde ou la veille doit être communiqué à l'assistante) ;
- Le médecin de famille ou celui qui a délivré le certificat médical (l'assistante doit également être en possession de leur numéro de téléphone). En cas d'indisponibilité, appel peut être fait au médecin le plus accessible de la zone de domiciliation de la famille ;
- Le service « Accueil Assistance » ;
- Le Centre anti-poison : 070/24.52.45 ;
- Le 112.

Les parents autorisent l'assistante à prévenir le service 112 et à accompagner l'enfant dans l'ambulance si un transport médicalisé urgent s'avère nécessaire. L'assistante ne peut en aucun cas transporter l'enfant dans son véhicule personnel.

Les parents autorisent l'assistante à prévenir les pompiers en cas d'incendie et de dégâts des eaux.

Le coût éventuel de l'intervention de ces services est à charge des parents.

Les parents autorisent l'assistante à utiliser le téléphone du domicile (si existant) dans ces cas d'urgence.

#### 5) Aspects administratifs

A la fin de chaque prestation, la fiche d'observation ainsi que le relevé de prestations de l'assistante est établi en deux exemplaires signés par l'un des parents. Un exemplaire est remis au parent à la fin de la prestation.

### **H. Responsabilités et obligations de l'assistante**

#### 1) Suivi des enfants

L'assistante reçoit des parents les informations et le matériel indispensables pour mener à bien sa mission. Elle est tenue d'assurer le bien-être des enfants, de leur prodiguer les soins nécessaires et de leur offrir un encadrement de qualité.

L'assistant(e) informe quotidiennement les parents de l'évolution de la maladie de l'enfant ainsi que des activités effectuées au cours de la journée (cf. : fiche d'observation).

#### 2) Discrétion professionnelle

L'ensemble du personnel est tenu d'appliquer la plus stricte discrétion professionnelle. Celle-ci s'applique à tout ce qu'il apprend ou tout ce qui lui est confié dans le cadre de son travail. Cette obligation de discrétion professionnelle lie le personnel même après la fin de son contrat. L'équipe est également tenue de respecter l'article 7 § 1 de la loi du 08/12/1992 sur la protection de la vie privée.

L'assistante s'engage à effectuer ses prestations dans le respect des règles de savoir-vivre et des opinions philosophiques ou religieuses ainsi que des biens des familles. Elle est toutefois tenue de dénoncer au service tout fait de maltraitance, selon l'article 422 bis du Code pénal (non assistance à personne en danger).

### 3) Limites

La mission première de l'assistante consiste à appliquer à l'enfant malade le traitement prescrit par le médecin et à veiller sur lui en l'absence de ses parents. L'assistante est responsable de l'enfant malade uniquement, pas des autres membres de la famille ni des animaux de compagnie.

L'assistante est disponible pour les tâches relatives à l'enfant malade. Elle peut donc refuser d'effectuer tout travail ménager qui n'est pas en relation directe avec l'enfant malade tel que repassage, nettoyage, jardinage, etc.

L'assistante ne peut en outre :

- Pas fumer durant sa présence au domicile des parents ;
- Pas laisser l'enfant malade sans surveillance ;
- Présenter un quelconque état d'ébriété ;
- Utiliser à des fins privées le téléphone du domicile.

La sortie de l'enfant est conditionnée à la nature du certificat médical et ne peut avoir lieu que moyennant accord préalable signé des parents (cf. : document autorisation de sortie).

### 4) Assurances

Le service couvre en responsabilité civile les membres de son personnel.

#### **I. Formation des assistantes**

Le service met en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir des gardes ou des veilles de qualité et ce par un personnel qualifié et encadré. Toutes les assistantes sont puéricultrices ou assimilées. Les assistantes sont régulièrement soumises à un examen médical déterminant entre autre l'absence d'affection pulmonaire contagieuse.



## **J. Responsabilités et obligations des parents**

- Au début de la première prestation, il est indispensable qu'au moins un des parents consacre au minimum 15 minutes de son temps à l'assistante afin de lui faire part de toutes les informations indispensables et/ou de compléter - si ce n'est déjà fait - le dossier de l'enfant ;
- Le certificat médical doit être fourni le premier jour de garde ;
- Les parents doivent également fournir, au plus tard, au troisième jour de garde, une preuve des revenus mensuels nets du ménage datant du mois précédent la garde. Celle-ci est à transmettre au service, soit sous enveloppe fermée à l'assistante, soit à faxer ou à envoyer par courrier au service. A défaut de ce document, le service se réserve le droit de facturer le montant le plus élevé ;
- Le premier jour de garde ou de veille, l'enfant doit être éveillé lors du départ de son ou ses parents. Par la suite, il peut en être décidé autrement par les parents et l'accueillante, pour le bien-être de l'enfant. Celui-ci doit être averti de qui le prend en charge à son réveil ;
- Les médicaments à administrer à l'enfant doivent se trouver au domicile de ce dernier et être facilement accessibles pour l'accueillante ;
- Les animaux domestiques sont à écarter ;
- En période hivernale, le service demande aux parents d'allumer une lampe extérieure (s'il y en a une) le matin pour faciliter l'arrivée de l'assistant-e
- Les parents signalent à l'assistante si celle-ci doit confier l'enfant à une tierce personne après la garde ou la veille. Les parents doivent en donner le nom et prénom à l'assistante. Le service ne peut être tenu responsable des conséquences éventuelles de cette prise en charge de l'enfant par une tierce personne. De même, lorsqu'un soignant (kinésithérapeute, médecin ou autre) effectue une prise en charge à domicile. Dans ces cas, l'assistante invitera cette personne à décliner son identité ;
- Il est demandé aux parents de préparer tout ce dont l'assistante et l'enfant malade ont besoin (repas, jouets, matériel de soins, vêtements, literie, langes, etc) ;

- Les parents mettent à la disposition de l'assistante le téléphone du domicile (si existant) pour toute communication nécessaire entre eux et l'assistante;
- Dans le cas où le/les parent(s) est/sont présent(s) à son/leur domicile pendant toute ou une partie de la garde, l'assistante assure celle-ci **de façon autonome** ou négociée au préalable par le service ou l'assistante avec les parents. La puéricultrice peut en cours de journée, évaluer, réajuster et faire part au-x parent-s d'éventuelle(s) difficulté(s) et le cas échéant, clôturer la garde.

Le service « Accueil Assistance » et son personnel ne sont tenus responsables que dans le cadre de l'application du présent règlement et des documents y afférents. Le service peut refuser les demandes de parents qui n'auraient pas, au cours d'une garde ou d'une veille précédente, respecté ce règlement.

Les parents reconnaissent avoir reçu et lu la totalité du présent règlement. Ils le signent et s'engagent à le respecter.

La copie signée sera conservée au dossier.

Date :

Signature du/des parents  
Précédée de la mention « Lu et approuvé »

N° dossier (réservé au service) :.....

Vignette mutuelle :