

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	@REF_QUAL @DATE_VER
---	--	----------------------------

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Conformément à la loi (article L 311-7 du CASF), le présent règlement indique les principales modalités concrètes d'exercice des droits et des libertés individuels garantis à toute personne.

Il s'applique à tout client ou son représentant légal, à l'ensemble des personnels et stagiaires de Home Services.

Il s'applique dans l'ensemble des locaux de Home Services et au domicile des clients de Home Services.

Des dispositions spéciales pourront éventuellement être établies pour fixer les conditions applicables à une catégorie de personnel, conformément à l'article L 1311-2 du Code du travail.

PARTIE 1 – PRINCIPES ETHIQUES

(Norme NF X50-056 août 2014 - AFNOR CERTIFICATION – Art. L311-3 et 311-35 du Code de l'action sociale et des familles)

Les principes éthiques du secteur affirment que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Ceux-ci commandent une attitude générale de respect envers le client. Elle implique réserve et discrétion pour tout membre de Home Services et à tout moment de la prestation de service.

Cette attitude se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du clients à savoir :

a) une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de Home Services et à tout moment de la prestation du service :

- le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens;
- le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé;
- le respect de la confidentialité des informations reçues;
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.
- La recherche systématique du consentement de la personne et le respect de son droit à l'image.

b) Une intervention «individualisée» selon un principe d'ajustement continue de la prestation aux besoins et attentes de la personne (telles que précisées dans la présente norme) :

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, Home Services s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le client. Dans tous les cas, elle veille à limiter son offre à ses besoins.

c) Une relation triangulaire qui protège le client et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un «réfèrent» qui représente Home Services.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection du client face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes
- une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le réfèrent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Home Services garantit la protection du personnel notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.

Les faits de violence verbale ou physique, ainsi que toute forme de discrimination ou d'irrespect sous quelque forme que ce soit ne sont pas tolérés aussi bien à l'égard des personnes accompagnées qu'à l'égard des personnels. Ils sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires envers leur auteur. Cette disposition inclut les violences sexuelles et sexistes, quelle que soit leur nature.

Home Services s'assure de la mise en œuvre de ces principes par l'ensemble du personnel.

Home Services s'engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :

- l'application opérationnelle de ses principes éthiques ;
- des conditions propices à l'écoute et à l'expression du client ;
- une transparence du contenu et/ou des objectifs de l'intervention pour le client, afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son libre choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire ;
- une approche globale et coordonnée lorsque la situation le nécessite ;
- l'élaboration d'une prestation individualisée par une implication et une participation du client et/ou de son représentant légal ;
- un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes du client ;
- une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu'une relation excessivement centrée sur l'affectivité ;
- une sécurité des personnes à travers une relation protégeant à la fois le client d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou malveillantes, et protégeant l'intervenant de toute situation à risques.

Home Services est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Les parties 2 et 3 du présent règlement de fonctionnement déclinent ces principes éthiques à travers les droits et devoirs du client d'une part, et de Home Services d'autre part, sur l'ensemble des services proposés.

PARTIE 2 - DROITS ET DEVOIRS DU CLIENT

- Le client a le droit de bénéficier d'un accueil courtois et compétent.
- Il peut à tout moment s'adresser à un interlocuteur privilégié au sein de Home Services, son référent. Ce dernier veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et des principes éthiques.
- Le client a le droit à une prestation conforme aux engagements de Home Services et aux termes du contrat.
- Le client se verra remettre un **livret d'accueil**
Sont annexés à celui-ci : le règlement de fonctionnement, la grille des tarifs, les informations sur la personne de confiance et les directives anticipées, la charte des droits et libertés des personnes accueillies et la liste des personnes qualifiées en cas de conflit, l'attestation de droit à l'image.
- Le client a le droit de participer à l'élaboration du Règlement de Fonctionnement de Home Services. Le mode de participation retenu est celui de l'enquête de satisfaction.
Par ces actions, Home Services assure la transparence de son activité.
- Le client a droit à la mise en place de moyens de remplacements adaptés à la continuité du service.
- Le client doit fournir les documents et les réponses nécessaires à l'évaluation de ses besoins, à la définition de la mission, à la rédaction d'une offre élaborée et à la rédaction d'un devis; dont il s'engage à respecter chaque clause. Il s'engage à respecter les tâches définies dans le contrat et à ne pas demander de tâche non prévue abusive en dehors du cadre d'intervention.
- S'agissant des déplacements, le client devra informer Home Services sur la nature de ses besoins, de telle sorte que cette dernière mette en œuvre la prestation adaptée (choix de l'intervenant véhiculé, autres moyens).
- Le client fournit les moyens de l'exécution du contrat en termes de matériels (sauf pour les prestations de jardinage) et produits en s'assurant de leur non-dangerosité et du respect des règles d'hygiène et de sécurité,

- Le client respecte les jours et heures d'intervention et prévient en cas d'absence selon les modalités présentées dans le contrat.
- Tout client qui serait amené à proposer, de faire travailler un intervenant pour des prestations dont il souhaiterait bénéficier ou faire bénéficier d'autres personnes, sans contrat de travail, sera exclu de Home Services.
- Le client accepte l'intervenant quel que soit son genre, son origine ou ses croyances.
- Le client s'engage à adopter un comportement respectueux à l'égard du personnel Home Services, intervenants ou administratifs. Aucun fait de violence sous quelque forme que ce soit (violence verbale ou physique) n'est toléré à leur rencontre. Tout manquement est susceptible d'entraîner des procédures administratives et judiciaires envers leur auteur. Cette disposition inclut les violences sexuelles et sexistes, quelle que soit leur nature, ainsi que toute forme de discrimination.

PARTIE 3 - DROITS ET DEVOIRS D'HOME SERVICES

- Home Services doit accueillir les clients de façon courtoise
- Home Services doit être à l'écoute de ses clients et apporter des réponses adaptées à leur demande
- Home Services s'engage à fournir une intervention individualisée de qualité, adaptée aux besoins et à la situation du client.
- Home Services nomme un référent qui est à l'écoute du client. Il est chargé du suivi du dossier et a pour fonction de protéger le client face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. Home Services assure ainsi la relation triangulaire Client / Référent / Intervenant. Elle s'engage à aider l'intervenant dans sa relation avec le client afin de distinguer une relation professionnelle, d'une relation interpersonnelle.
- Home Services remet un devis puis un contrat au client (correspondant au DIPEC pour les personnes vulnérables) signé entre les parties.
- Home Services s'engage à ne jamais proposer d'offre de service abusive et à assurer la continuité du service dans le respect des principes éthiques.
- Home Services met en place des moyens de remplacements ou de rétablissements des prestations adaptés à la continuité du service. Elle s'engage à mettre tout en œuvre immédiatement et en fonction des disponibilités des différents intervenants et des horaires du poste, pour trouver un intervenant dans les meilleurs délais. Pour les clients vulnérables dont les besoins nécessitent une intervention quotidienne, le délai de remplacement ou de rétablissement ne saurait excéder 48 heures.
- Home Services évalue régulièrement la prestation effectuée et l'ajuste à l'évolution des attentes et des besoins et de la situation du client.
- Tout le personnel de Home Services doit avoir une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion pendant et après la prestation de service : respect de la personne et de ses droits fondamentaux, respect de sa dignité et de son intégrité, respect de sa sécurité, respect de ses biens, respect de son espace de vie privée et de son intimité, respect de sa culture et de son choix de vie.
- Home Services s'engage à respecter les termes du contrat de travail de l'intervenant.
- Home Services a le droit d'interrompre une intervention si le niveau d'exigence du client est incompatible avec le service proposé (cf. Conditions générales d'abonnement annexées au contrat).
- Home Services s'est dotée de procédures mise en place pour répondre à toute situation d'urgence :
 - ✓ Dans le cas où la personne n'ouvre pas la porte, l'intervenant informe immédiatement son référent qui prévient la famille ou à défaut les services de secours d'urgence
 - ✓ Dans le cas de chute ou de dégradation rapide de l'état de santé du client, l'intervenant appelle les services de secours d'urgence puis son référent qui informe la famille.

PARTIE 4 - PUBLICITÉ ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Ce règlement entre en vigueur **le 22 janvier 2026**.

Il est diffusé à l'ensemble du personnel dès l'embauche, à l'ensemble des clients et leur représentant légal, annexé au livret d'accueil et affiché dans les locaux sur le tableau de communication.

Il sera revu par le Directeur de Home Services, après consultation des instances représentatives du personnel et prise en compte des remarques éventuelles formulées par les clients en cas de besoin.

Les modifications et adjonctions apportées au présent règlement feront l'objet des mêmes procédures de consultation, de communication et de publicité.