

Règlement des prestations « Accompagnement à domicile »

Dernières modifications au 3 janvier 2012

Introduction

Le Chaperon Rouge est le service de garde d'enfants à domicile de la Croix-Rouge genevoise. Les gardes d'enfants qui se rendent à domicile dépendent hiérarchiquement de l'institution. Leur activité s'étend uniquement sur le territoire genevois.

La mission principale des gardes est de s'occuper des enfants dans leur quotidien à leur domicile, durant l'absence des parents et pendant toute la durée de la mission, à savoir :

- Veiller à leur sécurité
- Préparer à manger et les accompagner dans leur repas
- Assurer leur hygiène de vie par un programme adapté à leur âge : propreté, repos, sommeil, jeux, sorties, loisirs, si nécessaire aider aux devoirs
- En cas de maladie simple, assurer la prise de médicaments conformément aux instructions de la famille
- Prendre en charge les tâches ménagères liées à ces activités

I Fonctionnement

- Les détails pratiques du quotidien font l'objet de consignes des parents inscrites dans le document "Consignes des parents". Pour les missions temporaires, c'est la garde elle-même qui remplit le document "Consignes des parents". Pour les missions fixes, le document "Consignes des parents" est rempli ensemble avec les parents, la garde et l'évaluatrice à domicile, avant le début de la mission si cela est possible, sinon au début de la mission.
- Un « Cahier de communication » est utilisé pour noter les consignes et questions supplémentaires des parents jour après jour, ainsi que les réponses, commentaires, observations ou questions de la garde; le Cahier est laissé au domicile des parents, ensemble avec le document « Consignes des parents ».
- Le répondant légal informe sans délai et de la manière la plus transparente possible quant aux allergies, habitudes, religion, choix, phobies, etc. de l'enfant ainsi que de la présence éventuelle d'animaux, qui peuvent influencer les activités de la garde. Cette dernière informera également la famille de tout événement qu'elle serait amenée à constater.
- Au retour des parents, la garde fait un compte rendu oral du déroulement de la journée. Si l'enfant est malade, la garde utilise le document « enfant malade » pour un compte rendu précis des interventions (prises de médicaments, température...).
- En cas d'urgence : le répondant légal accepte le recours à un pédiatre ou à la Centrale sanitaire d'urgence (n° 144). Tous les frais relatifs sont à la charge des parents (taxis, transport ambulance, etc...).
- La garde d'enfants doit pouvoir utiliser le téléphone du domicile à des fins professionnelles et doit pouvoir être atteinte par la Croix-Rouge genevoise. Pour des raisons de sécurité, le répondant ne doit pas être branché. La garde n'a pas de téléphone professionnel. Elle a le choix de laisser ou non son numéro personnel de téléphone portable à la famille. La garde n'est pas tenue d'utiliser son téléphone portable personnel dans le cadre professionnel.

- La garde doit être en possession d'une clé du domicile pendant ses heures de présence sur place. En dehors de ces heures, la famille, si elle le souhaite, peut confier la clé à la garde, avec l'accord de cette dernière.
- La garde a droit sur place à une pause de 45 minutes lorsque sa mission dépasse 5 heures ; elle peut utiliser le temps de sieste de l'enfant.
- Si la garde doit préparer un repas pour l'enfant, le client prévoit une portion pour elle. Si le repas n'est pas approprié (nourriture pour nourrisson), la garde apportera son repas avec elle
- Les gardes sont régulièrement évaluées sur le lieu de travail, y compris sans que cette évaluation soit annoncée. L'évaluatrice prévient les parents de sa venue.
- Toute modification régulière d'horaire ou de lieu de garde nécessite une demande au secrétariat. La décision est prise par la coordinatrice. En cas de réponse positive, le contrat est modifié et une taxe administrative de 30 Frs est ajoutée à la facture suivante. Toute modification au contrat nécessite un mois de délais pour être mise en place. Des modifications régulières ne peuvent être décidées directement avec la garde.
- Les missions d'une demi-journée ont une durée de maximum 5 heures, situées soit le matin dans la tranche horaire de 7h à 12h30, soit l'après-midi dans la tranche horaire de 13h à 19h30.
- Les parents veillent à la sécurité du domicile, avec par exemple des barrières pour éviter les chutes dans les escaliers, la non-accessibilité aux produits toxiques et médicaments, la non-présence de fils dénudés, etc.

II Restrictions

La garde d'enfants Chaperon Rouge :

- ne remplace pas une femme de ménage,
- n'est pas un (e) répétiteur (trice),
- ne prend pas en charge les animaux,
- ne transporte pas les enfants en véhicule privé.
- Sauf en cas d'urgence vitale, les rendez-vous médicaux se font en présence du répondant légal
- La garde d'enfants ne confie pas l'enfant à une tierce personne, sauf indication écrite du répondant légal
- Ne signe pas de documents au nom du client (recommandé, colis..) sauf si le client lui en a donné l'autorisation par écrit

De plus :

- Toute visite à (aux) enfant(s) doit être annoncée par un des parents.
- Dans le cas où la garde habituelle est absente et sa remplaçante serait amenée à aller chercher le(s) enfant(s) à l'école ou à une autre activité, les parents se chargent du bon déroulement de la journée. Le service ne règlera pas les éventuelles complications conséquentes, par exemple la reconnaissance par le(s) enfant(s) de la garde, la possession d'une clé, etc. Tout remplacement refusé sera tout de même facturé.

III Absences

Absences des gardes :

- Pour maladie/accident : les remplacements en urgence seront organisés par l'institution et communiqués par téléphone à la famille au plus vite. Si la garde annonce son absence au dernier moment, la garde remplaçante viendra au plus vite, dans la limite des possibilités. Toute heure de retard est déduite de la facture.
- Tout remplacement refusé sera tout de même facturé.
- Pour vacances : les vacances des gardes ainsi que le nom de la ou des remplaçante(s) sont annoncées au client par écrit au moins une semaine à l'avance. Le service ne fonctionne pas les jours fériés. Les gardes prennent les vacances principalement durant les périodes scolaires.

Vacances des clients :

- Il est demandé aux clients de rendre leurs dates de vacances par écrit (courrier/e-mail/fax), au plus tard le 15 octobre pour la période de janvier à juin, et au plus tard le 15 avril pour la période de juillet à décembre.
- Pour les contrats fixes, 4 fois une semaine pleine de vacances peuvent être déduites (et ne seront donc pas facturées) pour autant qu'elles soient annoncées par écrit dans les délais mentionnés au point précédent. En cas de changement de dates de vacances après les délais du point précédent, la garde d'enfant(s) ne sera pas garantie pendant la durée des vacances précédemment prévues et elle sera facturée.
- Pour les contrats temporaires, soit jusqu'à 6 mois, les vacances/autres absences ne sont pas déduites des factures.
- Les tarifs étant forfaitaires, la Croix-Rouge genevoise ne fait aucune déduction si les parents renoncent ponctuellement à la présence de la garde. En cas de changement de dates de vacances après les délais pour les remises des dates de vacances, la garde d'enfant(s) ne sera pas garantie pendant la durée des vacances précédemment prévues.

IV Tarifs

- Le tarif est établi en fonction du revenu déterminant unifié (RDU) du ménage.
- L'attestation du RDU n'est pas délivrée aux personnes suivantes :
 - Les personnes taxées d'office aux impôts
 - Les personnes non domiciliées sur Genève ou Suisse deux ans plus tôt
 - Les personnes travaillant dans les organisations internationalesDans ce cas, il est demandé d'envoyer une copie des 12 dernières fiches de salaire, ainsi qu'une lettre signée indiquant la fortune totale du ménage (fortune financière et immobilière). Le service procédera à une estimation du RDU.
- Les parents avertissent immédiatement le secrétariat de toute modification des revenus du ménage et envoient des pièces justificatives.
- En cas de non-présentation du RDU, le tarif maximum est appliqué.
- Les tarifs peuvent changer en cours de contrat en cas de modification des revenus du ménage.
- En cas de présentation de documents falsifiés ou de non-déclaration d'augmentation des revenus, les tarifs seront rectifiés avec effet rétroactif, et le service prendra les mesures nécessaires pouvant aller jusqu'à l'arrêt du contrat.
- Si les parents déclarent avec retard une baisse de revenus entraînant une baisse de tarif, un ajustement n'interviendra que le mois suivant la remise des documents, sans effet rétroactif.
- Tarifs des missions : voir tableau des tarifs, sous réserve de modification.
- Taxe administrative :
 - Frs 100.- la 1ère année ;
 - Frs 30.- à partir de la 2ème année ;
 - Frs 30.- pour tout changement au contrat.
- Acompte : le contrat est valable lorsque la taxe administrative ainsi que la valeur de 2 semaines d'intervention sont versées, en cas d'annulation, aucun remboursement n'est effectué.

V Résiliation et renouvellement du contrat

Délai de résiliation : un mois sous réserve de cas dûment motivés.

Délai de renouvellement : 2 mois avant son échéance.

A chaque renouvellement de contrat, le répondant légal fournit une copie actualisée des documents suivants :

- attestation du revenu déterminant unifié (RDU) du ménage,
- police d'assurance maladie de(s) (l')enfant(s),
- police d'assurance RC privée du ménage.

VI Organisation du service

Le service est structuré de la manière suivante :

- Les gardes d'enfant(s) assurent la prestation à domicile.
- L'évaluatrice, Mme Françoise Erlanger (079/724.11.15), s'assure régulièrement à domicile du bon déroulement de l'accueil et est l'interlocutrice privilégiée de la famille et de la garde d'enfant(s).
- La secrétaire, Mme Karell Cochet (022/304.04.64), prépare les contrats, organise les missions et les remplacements, et est le contact des familles pour toute la partie administrative. Mme Nicole Rouquet remplace Mme Karell Cochet en cas d'absence.
- La coordinatrice, Mme Sylvie Lamorgese, coordonne le service.

VII Facturation

Une facture mensuelle est envoyée au client au début du mois suivant la prestation. Son règlement doit parvenir dans les 30 jours. En cas de non-paiement, la prestation est interrompue.
