



Homervices

Services à domicile

LIVRET D'ACCUEIL

Garde d'enfants à domicile
Aide-ménagères

www.home-services83.fr

LES INFORMATIONS PRATIQUES

Responsable de l'agence :

Annabel RENIER

Ouverture des bureaux et accueil téléphonique : 04 94 26 41 80

Nous vous proposons un accueil physique et téléphonique du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h. Fermeture le mercredi après-midi et le vendredi journée.

Vous pouvez également nous envoyer un email à l'adresse suivante :

contact@home-services83.fr

Adresse :

2379 avenue Pierre-Auguste Renoir – 83500 La Seyne sur mer

Parking gratuit.

Accès handicapé.

Accès :

En voiture depuis Six-fours

Prendre la route des Sablettes : nos bureaux se trouvent après MONCEAU FLEURS et avant BRICOMARCHE sur votre gauche.

En voiture depuis La Seyne

Au rond-point de Janas (Pharmacie) prendre la direction Six-fours, nos bureaux se trouvent juste après BRICOMARCHE sur votre droite.

Zones d'intervention :

Nous intervenons sur les secteurs suivants :

Toulon-ouest - La Seyne sur mer – Saint-Mandrier – Six fours les plages – Sanary sur mer

La qualité à proximité de chez vous !

SOMMAIRE

A. LES PRESTATIONS DE GARDE D'ENFANTS A DOMICILE	4
B. LES PRESTATIONS D'ENTRETIEN DE LA MAISON	10
C. L'ORGANISATION DE NOS SERVICES.....	13
D. LES AVANTAGES FISCAUX	17
E. NOS ENGAGEMENTS	18

La qualité à proximité de chez vous !

Nos services d'aide à domicile s'organisent autour de deux pôles, l'enfance et la maison avec le souci de proposer une qualité de service, une écoute et une grande disponibilité pour tous nos bénéficiaires.

A. LA GARDE D'ENFANTS A DOMICILE

1. Les prestations proposées

Nous intervenons au domicile des particuliers pour des gardes d'enfants dès la naissance, du lundi au dimanche.

Nous proposons aux familles un mode de garde en toute souplesse, sur lequel vous pouvez compter. Faire appel à HOME SERVICES c'est avoir l'assurance de confier ce que vous avez de plus précieux à une nounou expérimentée, de confiance et à l'écoute de vos attentes et celles de vos enfants. Choisir HOME SERVICES c'est trouver la meilleure solution pour vous permettre de concilier vie professionnelle et vie familiale.

HOME SERVICES est détentrice de l'agrément qualité délivré par l'Etat, gage du professionnalisme de nos interventions. Cette habilitation nous permet d'intervenir auprès d'un public vulnérable que représentent les enfants en général et plus particulièrement les enfants de moins de 3 ans.

Nos nounous ont la responsabilité de veiller au bon développement, à la sérénité et à la sécurité physique, psychique et affective de l'enfant. Leur rôle consiste à respecter son rythme de vie et ses capacités de développement, tout en encourageant l'apprentissage. Elles contribuent à répondre aux besoins nutritionnels, d'hygiène et de santé et doivent se conformer aux consignes et exigences des parents.

Nous proposons différentes formules pour nous adapter aux besoins de tous les parents :

- Garde périscolaire matin et soir
- Garde journées ou demi-journées
- Garde régulières
- Garde ponctuelles
- Horaires difficiles
- Baby-sitting pour les sorties des parents

La qualité à proximité de chez vous !

Vous pouvez nous confier les missions suivantes :

- Préparation et aide à la prise des repas de l'enfant
- Hygiène (bain, toilette, ...)
- Suivi de devoirs
- Activités d'éveil, de promenade, ...
- Accompagnement véhiculé école, activité extrascolaire, ... (dans la mesure où cette prestation est incluse dans une offre globale de services)

La facturation s'effectue au réel sur la base des déclarations des relevés d'heures hebdomadaires fournis par nos intervenants, le minimum facturé étant les montants figurant sur l'échéancier qui vous est remis à la signature du contrat.

Sécurité, autonomie, respect de la personnalité et plaisir sont les principes qui guident nos intervenantes dans leur façon de faire et leur manière d'être avec les enfants au quotidien.

Lors de son recrutement, un livret d'accueil est remis à l'intervenant. Il recueille nos recommandations sur les repas, le sommeil, l'hygiène, les déplacements en voiture, la propreté, les temps de loisir, les réactions à adopter en cas d'urgence. Il peut s'y référer en cas de besoin. Chaque intervenant signe et adhère au règlement intérieur et la charte de déontologie de HOME SERVICES.

Les PLUS Home Services

- un service assuré par des professionnels de l'enfance
- un suivi des prestations facilité par la proximité géographique avec les familles et les intervenants
- une forte réactivité à vos demandes avec un engagement de réponse sous 24h (jours ouvrables)
- aucun frais de dossier ni d'inscription

La qualité à proximité de chez vous !

Besoin de prestations pour la garde de **moins de 3 ans** ?

Gardés dans leur environnement, les enfants gardent leurs repères et se sentent naturellement en sécurité.

Les besoins de votre enfant sont primordiaux. C'est pourquoi nos intervenantes mettent un point d'honneur à respecter le rythme de vos enfants.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :



- Respect du rythme et des habitudes de votre enfant
- Toilette du matin, douche ou bain du soir
- Préparation des petits déjeuners, goûters et repas du soir
- Activités ludiques et d'éveil

Nos formules sont conçues pour vous :

Prestations du lundi au vendredi en journée

Nous intervenons également en complément de la crèche, vous pouvez compter sur nos intervenantes pour les accompagner le matin et les récupérer le soir.

Les AVANTAGES

Les enfants sont gardés dans leur environnement,

Leurs repères ne changent pas,

Une seule et même nounou pour s'occuper de vos enfants.

La qualité à proximité de chez vous !

Besoin de prestations en **périscolaire** ?

Nos formules **SORTIES D'ECOLE** sont conçues pour vous :

Prestations du lundi au vendredi entre 6h et 8h30 et entre 16h30 et 21h

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :



- Accompagnement véhiculé école, activités extrascolaires
- Préparation des petits déjeuners, goûters et repas du soir
- Toilette du matin, douche ou bain du soir
- Activités ludiques et d'éveil jusqu'au CM2

La durée minimum des prestations est la suivante :

Périscolaire matin (entre 6h et 8h30): 1 heure

Périscolaire soir (entre 16h20 et 21h) : 2 heures

Le forfait RELAIS

Idéal pour un planning régulier avec des jours et horaires d'intervention fixes avec des interventions d'un minimum de 3 jours et 4 heures de prestations par semaine.

Le plus = une nounou attitrée

Le forfait LIBERTE

Idéal pour un planning irrégulier avec des horaires d'intervention fixes mais des jours variables avec un minimum de 3 prestations et 4 heures de prestations par semaine.

Le plus = planning à la quinzaine

Les AVANTAGES

Fini la course le matin et le soir !

La qualité à proximité de chez vous !

Votre enfant a besoin d'une période d'adaptation pour la cantine ?

Notre formule **PAUSE-DEJEUNER** est conçue pour vous :

Prestations du lundi au vendredi entre 11h30 et 13h30

Soulagez l'emploi du temps de vos plus petits et favorisez une adaptation progressive à la cantine :

Notre formule PAUSE DEJEUNER propose une prise en charge complète de vos enfants du lundi au vendredi entre 11h30 et 13h30.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :



- Accompagnement véhiculé à l'école/domicile
- Préparation du déjeuner

La durée minimum des prestations est de 2 heures.

Les avantages de la formule PAUSE-DEJEUNER

- Une vraie pause-déjeuner pour les plus petits
- l'assurance que votre enfant a bien mangé

Envie de soulager le rythme de vos enfants le mercredi ou le samedi ?

Notre formule **MERCREDI-SAMEDI** est conçue pour vous :

Prestations mercredi ou samedi en journée ou demi-journée de 6h à 21h

Le centre aéré à domicile pour soulager l'emploi du temps de vos enfants.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :



- Accompagnement véhiculé activités extrascolaires / domicile
- Préparation du petit déjeuner, déjeuner, goûter et repas du soir
- Activités ludiques et d'éveil
- Toilette du matin, douche ou bain du soir
- Suivi des devoirs jusqu'au CM2

La durée minimum des prestations est de 4 heures.

La qualité à proximité de chez vous !

Le plus petit enfant gardé a entre 3 et 6 ans, vous bénéficiez de l'aide suivante :

Tranche 1 : jusqu'à 418€91 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Tranche 2 : jusqu'à 361.12 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Tranche 3 : jusqu'à 303.34 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Les avantages de la formule MERCREDI – SAMEDI

Des nounous formées à l'animation.

Une vraie pause pour vos enfants qui n'ont pas à se lever le matin.

Envie de sortir le soir et de confier vos enfants à des nounous sérieuses et fiables ? Notre formule **TEMPS LIBRE** est conçue pour VOUS :

Prestations du lundi au samedi de 19h à 2h du matin

Notre formule TEMPS LIBRE met à votre disposition de vraies nounous du lundi au samedi de 19h à 2h.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :



- Préparation du repas
- Activités ludiques et d'éveil
- Douche ou bain du soir

Les AVANTAGES

Vous sortez en toute confiance et possibilité de réservation de dernière minute.

La qualité à proximité de chez vous !

2. Le personnel

Le personnel que nous proposons a été sélectionné sur des critères de compétences et de qualités humaines et relationnelles. La connaissance des principes de sécurité et d'hygiène ainsi que la douceur font partie des critères déterminants. Nous vérifions les références ainsi que le casier judiciaire de chaque intervenant. Il s'est engagé par la signature de la charte déontologique de l'aide à domicile, à être ponctuel, honnête et discret.

Pour la garde d'enfants de moins de 3 ans :

La majorité de nos intervenants sont titulaires d'un diplôme lié à la petite enfance (CAP Petite Enfance, auxiliaire de puériculture...) et/ou justifie d'une expérience réussie auprès d'enfants dans un mode de garde chez des particuliers et/ou dans un contexte collectif comme les crèches, les haltes – garderies, et/ou dispose d'un minimum de 2 ans de d'expérience véritable au sein de son environnement personnel (mère de famille).

Pour la garde d'enfants de plus de 3 ans :

Une grande majorité de nos intervenants sont titulaires du BAFA (brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur) et possèdent une expérience professionnelle relative à la garde à domicile, en centres de loisirs, ou en école.

OU l'intervenant dispose d'au minimum une expérience professionnelle justifiable.

3. La mise en place des prestations

Nous sélectionnons l'intervenant le plus adapté à vos besoins et vous le présentons en présence du ou des enfants à votre domicile. Durant cette présentation, sont abordés les points suivants :

- Détail du contenu de la mission
- Informations pratiques sur l'environnement de l'enfant
- Transport véhiculé : trajet à effectuer et reconnaissance éventuelle du trajet, remise de sièges auto à l'intervenante, ...
- Présentation éventuelle de l'intervenante à l'école ou à la crèche.
- Remise du double des clés

Vous nous fournissez également via la FICHE ENFANT toutes les informations nécessaires et vous vous engagez à remettre régulièrement les informations à jour.

Un cahier de liaison vous est remis à la première prestation. Il permet d'avoir par écrit les informations importantes (consignes de la journée, information de l'école, menu à préparer, ...)

La qualité à proximité de chez vous !

Nous pouvons convenir ensemble d'une période d'adaptation, notamment pour les plus petits, étalée sur plusieurs jours d'abord en votre présence puis sans votre présence.

Vous nous communiquez vos plannings pour au minimum deux semaines consécutives. Vous recevez chaque vendredi soir la confirmation de votre planning pour les quinze jours à venir et vous avez la possibilité d'apporter des modifications pour la deuxième semaine sans aucune pénalité.

En cas d'absence de l'intervenante, HOME SERVICES se charge du remplacement dans les meilleurs délais. Nous avons une obligation de moyen et non de résultat.

La qualité à proximité de chez vous !

4. Les tarifs de prestations de garde d'enfants

Pour des prestations régulières, nous proposons un abonnement qui correspond à votre besoin horaire mensuel sur la période d'abonnement.

L'engagement minimum est de 3 mois (à l'exception de la formule TEMPS LIBRE un mois)

Tarifs TTC

Formules SORTIES D'ÉCOLE / MERCREDI - SAMEDI / PAUSE DEJEUNER

Tarif horaire formule Relais : 20.99 € du lundi au samedi de 6h à 21h*

Garde de nuit de 21h à 2h : +5 € /h*

Frais de gestion : 25€/mois pour la formule Liberté (planning variable)

Formule TEMPS LIBRE

Tarif horaire : 24.00 € du lundi au samedi de 19h à 2h *

Engagement : un mois minimum.

Formule PRESTATIONS PONCTUELLES

Tarif horaire 24.45 € du lundi au samedi de 6h à 21h *

Garde de nuit 29.45 € du lundi au samedi de 21h à 2h *

Pas d'engagement de durée

Suppléments

Garde partagée : majoration de 1€/h pour chaque famille

Majoration de 1€/h par enfant gardé au-delà de 3 enfants

Transport d'enfant en voiture : 0.43€/km

La qualité à proximité de chez vous !

*hors jours fériés

LIVRET D'ACCUEIL HOME SERVICES 83

5. Les aides de la CAF (Pajemploi)

Vous pouvez bénéficier du Complément de Libre Choix du mode de garde en passant par notre entreprise si vous remplissez les conditions suivantes :

- Avoir un enfant entre 3 et 6 ans
- Faire garder votre enfant au moins 16 heures par mois
- Avoir une activité professionnelle (avec un revenu minimum de 399€ si vous vivez seul ou 798 € si vous vivez en couple) OU être bénéficiaire de l'AAH, OU être au chômage et bénéficiaire de l'allocation d'insertion ou de l'ASS OU être bénéficiaire du RSA OU être étudiant.

Le montant des aides mensuelles de la CAF dépend de vos revenus et de l'âge de vos enfants à charge.

Barème de la CAF

	Plafonds de revenus 2012		
	tranche1 inférieurs à	tranche2 ne dépassant pas	tranche3 supérieurs à
1 enfant	21 100 €	46 888 €	46 888 €
2 enfants	24 293 €	53 984€	53 984 €
3 enfants et plus	28 125 €	62 499 €	62 499 €

Le plus petit enfant gardé a entre 3 et 6 ans, vous bénéficiez de l'aide suivante :

Tranche 1 : jusqu'à 418€91 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Tranche 2 : jusqu'à 361.12 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Tranche 3 : jusqu'à 303.34 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Le plus petit enfant gardé a moins de 6 ans, vous bénéficiez de l'aide suivante :

Tranche 1 : jusqu'à 837.81€ par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

La qualité à proximité de chez vous !

Tranche 2 : jusqu'à 722.23€ par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

LIVRET D'ACCUEIL HOME SERVICES 83

Tranche 3 : jusqu'à 606.68€ par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Nous nous tenons à votre disposition pour faire une évaluation personnalisée de vos droits et pouvons vous assister pour remplir le formulaire CAF pour la demande du complément de libre choix du mode de garde.

Les informations sont également disponibles sur le site web de la CAF à l'adresse internet suivante : <http://www.mon-enfant.fr/web/guest/simulateur-paje>

La qualité à proximité de chez vous !

B. L'ENTRETIEN DE LA MAISON ET DU LINGE

Ménage, repassage, lavage des vitres
Prestations régulières ou ponctuelles
Entretien courant ou grand nettoyage

1. Les prestations d'entretien de la maison et du linge

Nous prenons en charge l'entretien de la maison et du linge et proposons des formules adaptées aux budgets et besoins des différentes familles.

La formule **CONFORT**

C'est la prestation idéale sans repassage. Ce niveau de prestations vous garantit une maison propre et saine au fil des semaines grâce à un entretien régulier et méthodique.

Le programme de travail de la formule CONFORT comprend les tâches suivantes :

- Aspiration et lavage des sols,
- dépoussiérage des étagères, meubles, appareils hi-fi vidéo, téléphone, lampes et abat-jours, canapés et fauteuils,
- mise en place des lits,
- nettoyage des sanitaires,
- rangement et nettoyage des plans de travail,
- nettoyages de portes de placard et des appareils électroménagers (en surface),
- mise en place des lits
- nettoyage vitres et miroirs (au chiffon),
- nettoyage des poignées de porte et interrupteurs,
- lavage de la vaisselle et remplissage du lave-vaisselle
- balayage et nettoyage courant des terrasses et devant de porte.

Ne comprend pas :

- le repassage du linge
- le rangement des placards

La qualité à proximité de chez vous !

A partir de 161.20€ par mois pour 8 heures de prestations soit 80.60€ après avantage fiscal

LIVRET D'ACCUEIL HOME SERVICES 83

La formule PRIVILEGE

C'est la prestation idéale pour les tâches ménagères couplées au repassage.

Comprend le programme de travail CONFORT + repassage

A partir de 164.40€ par mois pour 8 heures de prestations soit 82.20€ après avantage fiscal

Une intervenante attitrée pour une plus grande efficacité et suivi des prestations

Nous choisissons l'intervenante la plus adaptée à vos besoins en fonction du créneau horaire qui vous convient le mieux. Nous pouvons intervenir en votre présence ou en votre absence, dans ce cas, vous nous confiez un double de vos clés.

En cas d'absence de votre intervenante, nous pouvons vous proposer une intervenante en remplacement. Enfin nous nous déplaçons à votre domicile pour vous présenter l'intervenante lors de la première prestation.

La SIMPLICITE pour vous faciliter le quotidien

- Aucun engagement de durée : votre seul engagement avec Home Services, c'est votre satisfaction.
- Vous pouvez suspendre les prestations à tout moment (congrés, ...) en nous prévenant au minimum 48 heures à l'avance.
- Le règlement s'effectue par prélèvement automatique ou par CESU le 5 du mois qui suit les prestations.
- Vous avez un souci avec notre intervenante, nous faisons l'intermédiaire et gérons le problème. Le courant ne passe pas avec notre intervenante, nous la remplaçons.
- Nous sommes l'employeur de l'intervenant, toutes les formalités liées à son embauche, ses déclarations, sa rémunération, ses congés payés ou maladies nous incombent : vous êtes dispensés de toutes les formalités.
- La facturation minimum est de 2 heures pour les prestations d'entretien de la maison et du linge.

La qualité à proximité de chez vous !

La formule **GRAND NETTOYAGE** pour faire tout ce que vous n'avez pas le temps ou l'envie de faire :

5 heures de prestations en continu pour faire tout ce que vous n'avez jamais le temps ou l'envie de faire.

Au programme :

Plinthes, prises et interrupteurs, portes, glissières fenêtres, portes et baies vitrées, vitres, radiateurs et sèche-serviettes, bouches d'aérations, lave-vaisselle (extérieur, intérieurs, filtre), lave-linge (extérieur, hublot, joint), hotte aspirante (extérieur et filtre), four (extérieur , intérieur), détartrage fers, cafetières, bouilloires, cirage meubles, frigidaire, matelas, dé-poussiérage lampes, dépoussiérage rideaux, dépoussiérage canapés, fauteuils, cuivre et argenterie

Tarif : 128.50 euros soit 64.25 euros après avantage fiscal

Les AVANTAGES

Visite à domicile pour définir le programme des tâches à effectuer et suivi qualité

La formule **A LA CARTE** pour des besoins ponctuels

Formule Ménage

Vous êtes débordée et vous avez besoin d'un coup de main ?

Déménagement, emménagement, surcroît de travail, nos intervenantes sont disponibles pour intervenir quand vous en avez besoin.

A partir de 48.90€ pour 2h de ménage soit 24.45€ après avantage fiscal*

Formule Repassage

Votre corbeille de linge est pleine et pas le temps ni l'envie ?

Une intervenante se déplace chez vous pour repasser votre linge.

A partir de 48.90€ pour 2h de repassage soit 24.45€ après avantage fiscal*

Les AVANTAGES

Intervention rapide et suivi qualité

La qualité à proximité de chez vous !

2. Le personnel

Le personnel que nous proposons a été sélectionné sur des critères de compétences et de sérieux. La connaissance des techniques de nettoyage et des principes d'hygiène font partie des critères déterminants.

Il s'est engagé par la signature de la charte déontologique de l'aide à domicile, à être ponctuel, honnête et discret.

3. Les tarifs de prestations d'entretien de la maison et du linge

Tarifification horaire TTC

Prestations régulières

Formule confort (ménage)	20€ 15
Formule privilège (ménage + repassage)	20€ 55

Prestations ponctuelles

Ménage et repassage	24€45
Grand nettoyage – 5 heures de prestations	128€ 50

La qualité à proximité de chez vous !

C. L'ORGANISATION DE NOS SERVICES

Vos interlocuteurs

La responsable d'agence Mme Annabel RENIER sera votre interlocutrice privilégiée pour la mise en place et le suivi qualité de vos prestations, pour toutes les questions liées à vos plannings et à la facturation.

Elle assure le lien entre les intervenants et les bénéficiaires et accompagne le suivi des intervenants dans la mise en place des prestations.

Le mode prestataire

Nous intervenons en mode prestataire pour les activités de garde d'enfants, d'aide ménagères et d'aide à domicile. Dans ce cas, l'intervenant est un salarié de Home Services 83.

Ainsi, vous êtes dégagés de toutes les obligations liées au statut d'employeur, formalités d'embauche, fiches de paie, gestion des congés et des absences, ...

Tout est inclus dans nos tarifs horaires, rémunération de l'intervenant, congés payés, cotisations sociales, frais éventuels de gestion, ... (à l'exception des frais de déplacements pendant les missions)

Les prestations

La mise en place des prestations

Nous effectuons un devis pour toute demande de prestations et vous communiquons nos conditions générales de vente. La signature du devis et le versement des arrhes (pour les prestations de gardes d'enfants) implique l'acceptation sans condition des conditions générales de vente.

Le délai de mise en place des prestations est en moyenne de trois jours ouvrés pour l'ensemble des prestations sous réserve de disponibilité du personnel à l'exception des prestations régulières de garde d'enfants pour lesquelles un délai moyen de dix jours ouvrés est nécessaire.

Les horaires d'intervention

La qualité à proximité de chez vous !

Nous intervenons du lundi au samedi de 9h à 18h pour les prestations d'aide- ménagère. Pour les garde d'enfants à domicile, les prestations s'effectuent du lundi au dimanche de 6h00 à 2h.

LIVRET D'ACCUEIL HOME SERVICES 83

Le relevé des heures

Chaque fin de semaine, l'intervenant nous communique les heures effectuées chez les bénéficiaires. Le détail de ces heures figure sur la facture que vous recevez chaque fin de mois.

Le carnet de liaison

Un cahier de liaison est remis au bénéficiaire lors de son inscription, dans le cadre de prestations régulières. C'est un outil indispensable pour la transmission des informations et le suivi du travail effectué auprès de la personne. Il permet également au bénéficiaire et à sa famille d'écrire des recommandations concernant les courses, la préparation des repas ou les consignes et recommandations destinées à l'intervenant pour la prise en charge des enfants.

Remplacement des intervenants

En cas de congés, maladie ou absence de l'assistante de vie, Home Services procède à son remplacement dans les plus brefs délais (un à trois jours) et sans aucune interruption du service en cas d'absence planifiée.

Arrêt des prestations

Le bénéficiaire est libre d'arrêter les interventions sur simple courrier ou par mail avec un préavis de 7 jours pour les prestations de ménage / repassage et de 30 jours fin de mois pour les prestations d'abonnement de garde d'enfants.

Le personnel

Nous effectuons un suivi régulier de notre personnel :

- Lors de la mise en place des prestations, nous accompagnons systématiquement nos intervenants au domicile des familles pour détailler le contenu de la mission.
- En faisant un point régulier de nos missions avec les intervenants concernés et en faisant évoluer si nécessaire les prestations en fonction des besoins de chaque famille.
- Lors de son intégration, notre personnel est formé à des consignes et façons de faire spécifiques.
- Enfin, un entretien biennuel nous permet de faire régulièrement le point avec nos intervenants.

Les contrats de travail sont établis conformément à la législation en vigueur.
Nos intervenants sont embauchés en Contrat à Durée Indéterminée.

La qualité à proximité de chez vous !

Un entretien semestriel d'évaluation du personnel est réalisé par l'encadrant. Le contenu de ces entretiens est pris en compte pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge de l'utilisateur et la qualité des conditions de travail des salariés.

LIVRET D'ACCUEIL HOME SERVICES 83

Le personnel que nous proposons a été présélectionné sur des critères de compétences et de qualités humaines et relationnelles.

Il s'est engagé par la signature de la charte déontologique de l'aide à domicile, à être ponctuel, honnête et discret.

Le bénéficiaire reste libre de demander le changement de la personne qu'Home Services 83 lui présente.

La facturation

La réception des factures

Chaque fin de mois, vous recevez la facture des prestations effectuées entre le 1^{er} et le 31 du mois. Le détail des prestations y figure avec la mention des heures effectuées pour chaque intervention.

Les moyens de paiement

Pour les prestations régulières, sont acceptés les moyens de paiement suivant :

- Prélèvement automatique
- CESU préfinancé
- Espèces

Pour les prestations ponctuelles, le règlement peut s'effectuer par :
Le règlement est exigé d'avance.

- Chèque bancaire
- CESU préfinancé

Les modalités de règlement

Le règlement s'effectue exclusivement auprès de l'agence.

Pour les prestations régulières, les règlements sont effectués le 5 du mois suivant les prestations.

Pour les prestations ponctuelles, le règlement de la totalité est exigé avant la réalisation de la prestation.

La qualité à proximité de chez vous !

D. LES AVANTAGES FISCAUX

Le code général des impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôt¹ ou d'un crédit d'impôt, égale à 50 % des dépenses supportées en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés en matière de services à la personne.

A ce titre, les montants versés à notre entreprise agréée pour les services à la personne dont vous bénéficiez ouvrent droit à cet avantage fiscal.

L'ensemble de vos dépenses de cette nature, que ce soit auprès de notre entreprise ou d'autres prestataires agréés de services à la personne, est retenu dans la limite de 6 000 € par an et par foyer fiscal, ce plafond étant majoré de 1500€ par enfant à charge ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable.

La **réduction d'impôt**¹ est valable que vous ayez ou non exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses.

Le **crédit d'impôt**², par contre, ne sera applicable que si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- pour un contribuable célibataire, veuf ou divorcé : il faut avoir exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses, ou avoir été inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi durant trois mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses,
- pour les personnes mariées ou ayant conclu un pacte civil de solidarité, soumises à une imposition commune, chacune des deux personnes doit répondre aux conditions du paragraphe ci-dessus.

¹ La réduction d'impôt vient se déduire du montant de votre impôt, mais ne peut pas donner lieu à restitution par le Trésor Public si le montant déductible dépasse le montant de l'impôt dû.

² Le crédit d'impôt, s'il excède l'impôt dû en partie ou en totalité, donne lieu à remboursement par le Trésor Public.

La qualité à proximité de chez vous !

E.NOS ENGAGEMENTS

Notre Charte Qualité

Nous développons une approche qualité qui vise à apporter le meilleur service dans le respect des besoins de nos bénéficiaires et dans le but d'améliorer le quotidien.

Nos engagements portent sur :

Le respect de la vie privée de nos bénéficiaires

Notre personnel est tenu d'avoir la plus grande discrétion concernant les bénéficiaires pour lesquels ils interviennent et de respecter la personne dans l'expression de ses libertés (religieuses, opinion, environnement, ...)

La personnalisation du service

Nous procédons à une évaluation systématique de vos besoins et organisons une présentation de l'intervenant à votre domicile.

La rapidité

Nous apportons une réponse systématique à toutes vos questions et réclamations sous 24 heures (jours ouvrés).

La qualité et le suivi de nos services

Nous attachons une importance particulière au recrutement de nos salariés en termes d'expérience, de qualification, d'écoute et d'attention. Nous veillons également à offrir à nos salariés des conditions de travail, notamment en termes d'horaires compatibles avec leur vie personnelle et familiale.

Nous effectuons des contrôles qualité lors de la mise en place de nouvelles prestations et régulièrement en évaluant votre satisfaction.

Enfin vos réclamations sont traitées selon un processus normalisé pour nous permettre de vous apporter rapidement des solutions satisfaisantes.

La qualité à proximité de chez vous !

Notre CHARTE de DEONTOLOGIE

1. Le personnel doit être ponctuel. En cas d'empêchement majeur, il est impératif de prévenir HOME SERVICES 83 par téléphone. En dehors des heures d'ouverture du bureau, l'intervenant doit informer directement le bénéficiaire de son absence et faire parvenir un mail ou un SMS à HOME SERVICES 83. Toute absence doit être justifiée dans les 48 heures auprès de HOME SERVICES 83.
2. Le personnel doit faire preuve d'une discrétion totale vis-à-vis de la vie privée du bénéficiaire.
3. Le personnel s'engage à porter une tenue vestimentaire correcte et adaptée à l'exercice de la mission qui lui est confiée.
4. Le personnel s'engage à informer HOME SERVICES de tout problème rencontré pendant l'exercice de sa fonction qu'il soit d'ordre matériel ou relationnel.
5. Le personnel ne doit pas utiliser à ses propres fins le matériel du bénéficiaire, il s'interdit également d'emprunter de l'argent, ou tout autre objet ne lui appartenant pas.
6. Le personnel doit respecter le matériel qui lui est confié pour l'exercice de sa mission et informer le bénéficiaire et HOME SERVICE 83 de tout dysfonctionnement ou casse dans les meilleurs délais. Il est également responsable des clés du domicile du bénéficiaire, il ne doit donc pas les confier à un tiers.
7. Il est strictement interdit à l'intervenant de recevoir, au domicile du bénéficiaire, des amis ou membres de la famille.
8. L'intervenant s'interdit toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs du bénéficiaire ou d'un membre de sa famille.
9. L'intervenant doit s'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux. Il s'engage également à respecter les choix de vie du bénéficiaire, qu'il soit religieux, politique ou autre.
10. L'intervenant s'engage à ne pas démarcher les bénéficiaires de HOME SERVICES 83.

Fait à La Seyne sur mer le

Signature précédée de la mention lu et approuvé

Nom :

Prénom :

La qualité à proximité de chez vous !