



PluriElles Services

LIVRET D'ACCUEIL

ENTREPRISE DÉCLARÉE DE SERVICES D'AIDE A LA PERSONNE

Séniors, Adultes

Enfants, Adolescents, Parents...

Un Besoin ? Une Prestation !



Mise à jour le
30/12/2025

Déclarée par la Préfecture le 01/02/2012

Madame, Monsieur,

Bienvenue chez PlurIElles Services, entreprise déclarée dans le Service à la Personne.

Vous avez choisi de faire appel à nos services pour une prestation d'aide à domicile.

La richesse de PlurIElles Services repose sur le professionnalisme de nos équipes assurant un accompagnement au quotidien pour toute la famille, dans le respect et le maintien de leurs habitudes, etc.....

PlurIElles Services améliore en continue la qualité de ses services. La Société met à la disposition du public une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de service, sur ses tarifs les prestations proposés, ainsi que sur les recours possibles en cas de litige.

Nous vous remettons ce livret d'accueil dans le but de vous présenter notre entreprise et les services que nous proposons.

Table des matières

Qui sommes-nous ?	3
Des professionnels à votre écoute	4
Notre mission	4
CHARTRE DE DÉONTOLOGIE	6
1/ RESPECT DE LA PERSONNE	6
2 / INDIVIDUALISATION DES SERVICES ET ÉVALUATIONS DES BESOINS.....	6
3 / QUALITÉ DES SERVICES ET COMPÉTENCES DES INTERVENANTS.....	7
4/ PROTECTION CONTRE L'ABUS DE FAIBLESSE.....	8
Les différentes prestations.....	9
Prestations ménagères :	9
Les différentes prestations.....	10
Prestations aux enfants :	10
Les différentes prestations.....	11
Prestations administratives :	11
Les différentes prestations.....	12
Prestations Informatiques :	12
Les différentes prestations.....	13
Prestations Jardinage :	13
Les différentes prestations.....	14
Prestations Bricolage :	14
Le règlement de fonctionnement	15
I. FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE	15
II. RÔLE DE L'AIDE A DOMICILE	16
III. ORGANISATION DE L'INTERVENTION.....	17
IV. DROITS ET OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE.....	18
V. ABSENCE DU BENEFICIAIRE OU DE L'AIDE A DOMICILE.....	19
VI. FIN DE LA PRESTATION.....	19
Réclamations et conflits	20
Les numéros utiles	20

Qui sommes-nous ?

PlurIELles Services est une SARL créée le 01/02/2012 dans les services à la Personne.

Nous proposons des services d'aide à domicile pour toute la famille et l'enfant de plus de 3 ans. Toutes nos prestations sont détaillées de la page 7 à 13.

Présent dans le Sud du département de la Seine et Marne, PlurIELles-Services intervient dans un rayon de 45kms autour du siège social.

Nos bureaux sont ouverts :
du lundi au vendredi de **8h30 à 12h30**

et de **13h30 à 17h00**

et le samedi de **9h00 à 14h00** (sur rendez-vous)

au : **17, rue Danielle Casanova**

77130 Montereau Fault Yonne

Le siège social est situé :
18, rue Juliette Quinault - 77130 La Tombe



Nous intervenons **7j/7** et lorsque les bureaux sont fermés, une permanence téléphonique est mise en place.

Nos coordonnées téléphoniques :

Au bureau : 09.80.43.97.19

Jacqueline : 06.18.84.65.35

Courriel : contact@pluriellesservices.fr

Site Web : www.pluriellesservices.fr

Des professionnels à votre écoute

Des Auxiliaires de vie spécialisée dans l'accompagnement des personnes âgées et handicapées, de l'enfant et dans l'entretien de votre logement.

Des Aides à domicile spécialisée dans l'entretien technique de votre logement (de l'entretien courant au gros entretien avant et après déménagement ou avant et après les fêtes).

Une Auxiliaire de vie, spécialisée dans l'aide aux devoirs et le soutien scolaire chez les jeunes en difficulté scolaire, jusqu'au collège (niveau 3^{ème})

Une Formatrice spécialisée dans l'Informatique mais aussi dans divers travaux administratifs.

Un Homme Toutes mains spécialisé dans le jardinage (tonte, taille, élagage, ...) mais aussi dans divers travaux bricolages.

Notre point fort : Lorsqu'une intervenante est absente, nous le remplaçons par une autre intervenante en adéquation avec les exigences de notre client afin de conserver la qualité de la prestation.

Notre atout : Une Intervenante pour un client afin d'optimiser les échanges !



Notre mission

Fondé autour d'un projet simple :

« La prise en charge de l'entretien du logement des familles intérieur et extérieur en conservant leurs habitudes. Libérées des tâches ménagères, elles peuvent vaquer à leurs occupations. »

« Aider les parents dans l'éveil et l'éducation scolaire de leurs enfants »

« Rendre l'Informatique accessible à toutes les générations ! »

PlurIElles Services a pour vocation de proposer des prestations sur mesure pour :

- ✓ Faciliter ou permettre la continuité de la vie à domicile,
- ✓ Aiguiller les personnes concernées et leurs proches dans l'évaluation de leurs besoins spécifiques,
- ✓ Accompagner toute personne dans la mise en œuvre des services (soutien dans les démarches administratives, réalisation de la demande d'aide au financement, orientation vers des spécialistes partenaires, etc.).
- ✓ Travailler en étroite collaboration avec d'autres spécialistes (CCAS, CAF, MDPH, CNAV, APA, Trésor public, les Mutuelles, les écoles, les orthophonistes, etc....)



Nos valeurs :

La qualité de services

L'écoute des besoins

Le respect de la personne aidée

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

1/ RESPECT DE LA PERSONNE

Toute personne doit pouvoir exercer en toute liberté ses droits de citoyenneté.

Les intervenants de Plur'Elles Services s'engagent à respecter les clients et les personnes qui ont recours à l'aide proposée et en particulier :

- ✓ Ne pas prendre position sur les croyances exprimées, sur les idées et sur les choix de vie des bénéficiaires
- ✓ Respecter le lieu de vie, le choix de vie et la libre communication
 - Laisser les objets à leur place (sauf danger) ou les remettre à leur place après avoir effectué les tâches nécessitant leur déplacement.
 - Seuls les espaces nécessaires à la réalisation de la mission seront fréquentés au domicile du bénéficiaire.
 - Ne pas être insistant sur les sujets concernant la vie privée des bénéficiaires
- ✓ Respecter les souvenirs et les liens familiaux et amicaux
- ✓ Respecter le secret professionnel en ne divulguant aucune information concernant un bénéficiaire à l'exception des cas prévus par la loi ou du partage d'information nécessaire à la réalisation de la mission.



2 / INDIVIDUALISATION DES SERVICES ET ÉVALUATIONS DES BESOINS

Plur'Elles Services s'engage à proposer des services personnalisés conformes aux besoins et aux attentes de ses clients et à traiter tout dysfonctionnement afin d'améliorer continuellement ses services.

Le personnel d'encadrement se doit d'appliquer rigoureusement les règles suivantes :

- ✓ Evaluer les besoins du bénéficiaire
- ✓ Elaborer une proposition avec le client et/ou son représentant
- ✓ Se coordonner avec l'ensemble des intervenants à domicile, vers ou à partir du domicile (Famille, infirmière, kinésithérapeute, ...)
- ✓ Mesurer la satisfaction client par le traitement des réclamations et mettre en place les actions correctives et préventives.

Tous les intervenants de Plur'Elles Services s'engagent à :

- ✓ Préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir des tâches de la vie quotidienne

- ✓ Informer le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier
- ✓ Respecter les horaires définis avec le client et informer le référent de tout retard et/ou modification de planning
- ✓ Demeurer, polis et aimables avec le client et/ou la personne aidée en toutes circonstances
- ✓ Respecter l'interdiction de fumer et boire des boissons alcoolisées au domicile du client.
- ✓ Informer le responsable de tout problème survenu lors d'une prestation ou d'une suspicion de maltraitance ou abus de pouvoir d'un tiers sur la personne aidée
- ✓ Ne pas outrepasser leurs propres compétences et ne pratiquer aucun acte paramédical (soins, toilettes, pansements, ...)
- ✓ Utiliser systématiquement le vouvoiement à l'exception des interventions auprès des enfants
- ✓ Adopter une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser
- ✓ Adapter l'organisation des interventions aux pratiques religieuses et culturelles dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement de l'entreprise.
- ✓ Respecter les animaux de compagnie (ne pas les faire sortir sans l'accord du propriétaire) dans la limite où ils ne présentent pas de danger.

3 / QUALITÉ DES SERVICES ET COMPÉTENCES DES INTERVENANTS

Plur'Elles Services met au service de ses clients des intervenants qualifiés et formés. Par ailleurs, le responsable s'engage personnellement à observer les règles déontologiques et professionnelles et à les faire respecter par ses intervenants informés en conséquence.

Les intervenants employés par Plur'Elles Services présentent les compétences suivantes :

- ✓ Observer et écouter la personne aidée et comprendre les besoins exprimés et y répondre
- ✓ Alerter immédiatement son responsable de manière calme et efficace en cas de problème
- ✓ Réaliser les tâches à partir des choix du bénéficiaire stipulé dans le plan d'accompagnement et/ou nature des travaux dans la limite de la mise en danger du bénéficiaire et/ou de l'intervenante et de la réalisation de la mission.

- ✓ Réaliser uniquement les travaux ou activités décrites dans leurs fiches de poste et qui ne requièrent pas les compétences d'un professionnel du secteur concerné.



4/ PROTECTION CONTRE L'ABUS DE FAIBLESSE

Plur'Elles Services et ses intervenants s'engagent à :

Décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée (Conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse)

- ✓ Refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée et ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée ou/et du client
- ✓ Utiliser les clefs et/ou badge du domicile de la personne aidée confiées avec son accord préalable et écrit uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne
- ✓ N'utiliser ni le téléphone ni la ligne internet de la personne aidée pour raisons personnelles.



Les différentes prestations

Prestations ménagères :

Entretien courant :

- ✓ Nettoyage et désinfection des pièces à vivre (chambre, salon...)
- ✓ Nettoyage des pièces utilitaires (cuisine, salle de bain...)
- ✓ Nettoyage et lessivage des sols (balayer, aspirer, laver...), des meubles (épousseter, essuyer, cirer...)

Grand nettoyage :

- ✓ Nettoyage de saison, lendemain de fête, avant et après déménagement,
- ✓ Lavage des vitres

Entretien du linge :

- ✓ Tri, lavage, repassage, pliage et rangement
- ✓ Petits travaux de couture
- ✓ Porter et/ou récupérer des vêtements au pressing



Les différentes prestations

Prestations aux enfants :

Notre personnel qualifié

Garde d'enfants de plus de 3 ans au domicile des parents :

Encadrer les enfants dans leur vie quotidienne

- ✓ Accompagner et/ou récupérer les enfants à la sortie de l'école, chez un tiers, au centre aéré
- ✓ Accompagnement aux activités extra scolaires, au sport,
- ✓ Aide aux devoirs, soutien scolaire jusqu'au collège,
- ✓ Garde de jour, Garde de nuit de 22h à 6h
- ✓ Garde d'enfant malade avec ordonnance
- ✓ Garde et préparation pendant les cérémonies
- ✓ Assurer les travaux ménagers liés à l'environnement de la vie de l'enfant
- ✓ Aider l'enfant à ranger sa chambre
- ✓ Nettoyer la cuisine et la salle de bain après utilisation



Les différentes prestations

Prestations administratives :



Assistance Administrative :

- ✓ Explication des documents administratifs et des factures
- ✓ Mise en place d'un système de classement approprié
- ✓ Aide à la compréhension et à la rédaction des courriers
- ✓ Montage des dossiers (APA, MDPH, CMU, ...)
- ✓ Aide au montage de dossier de surendettement
- ✓ Aide pour la déclaration d'impôt
- ✓ Passer un appel téléphonique pour le compte d'une tierce personne
- ✓ Prises des rendez-vous, tenue de l'agenda à la demande



Les différentes prestations

Prestations Informatiques :

Cours d'informatique :

Débutant et intermédiaire

- ✓ Initiation à l'environnement Windows et à l'Internet
- ✓ Utilisation des messageries : Outlook, Gmail, messageries FAI
- ✓ Impression : savoir changer ses cartouches d'encre et utiliser son imprimante

Maintenance Informatique :

Installation de l'ordinateur et ses périphériques, Internet

- ✓ Installer : brancher, paramétrer, mettre en service
- ✓ Expliquer le fonctionnement du matériel informatique
- ✓ Mise en service : Internet, messagerie, webcam, micro
- ✓ Mise en réseau domestique Ethernet, wifi, courant porteur
- ✓ Nettoyage, maintenance et mise à jour des logiciels et des Drivers



Les différentes prestations

Prestations Jardinage :

- ✓ Ramasser les feuilles mortes
- ✓ Tondre la pelouse, désherbage
- ✓ Taillage des haies (jusqu'à 2,50 m)
- ✓ Entretien général toute l'année de Mars à Novembre
- ✓ Nettoyage des massifs
- ✓ Engazonnement
- ✓ Élimination des déchets
- ✓ Nettoyage haute pression des allées et de certaines surfaces



Les différentes prestations

Prestations Bricolage :

- ✓ Travaux de peinture, pose/dépose de papier peint
- ✓ Fixation des appliques, des étagères
- ✓ Débouchage canalisation
- ✓ Rabotage d'éléments bois
- ✓ Travaux d'électricité domestique
- ✓ Petite mécanique
- ✓ Nettoyage et entretien de véhicules

Pour tout autre demande, veuillez nous contacter.



Le règlement de fonctionnement

I. FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

a. Missions du service

- ☐▶ Favoriser le bien-être en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile de la personne.
- ☐▶ Lutter contre l'isolement, le décrochage scolaire, sauvegarder le lien social.
- ☐▶ L'ensemble du personnel du service est soumis à l'obligation de discrétion et au secret professionnel.

b. Territoire d'intervention

Le service intervient sur les cantons de Montereau et de Provins (voir liste des communes).

Balloy	Chaumont	Échouboulains	Forges
Barbey	Chéroy	Écuellen	Gravon
Bazoches-lès-Bray	Courcelles en Bassée	Égligny	Gurcy-le-Châtel
Bray-sur-Seine	Courlon-sur-Yonne	Épisy	Héricy
Chalmaison	Coutençon	Esmans	Jaulnes
Champagne-sur-Seine	Cuy	Éverly	Jutigny
Châtenay-sur-Seine	Diant	Féricy	La Brosse-Montceaux
La Chapelle-sur-Oreuse	Dormelles	Flagy	La Celle-sur-Seine
La Grande-Paroisse	Marolles-sur-Seine	Moret-sur-Loing	La Chapelle-St-Sulpice
La Tombe	Misy-sur-Yonne	Mousseaux-lès-Bray	Paroy
Laval-en Brie	Mons-en-Montois	Mouy-sur-Seine	St-Sauveur-lès-Bray
Les Écrennes	Montarlot	Nangis	Saint-Valérien
Les Ormes-sur-Voulzie	Montereau	Noisy-Rudignon	Salins
Longueville	Montigny-le-Guesdier	Nonville	Savins
Luisetaines	Pont-sur-Yonne	Saint-Germain-Laval	Serbonnes
Machault	Varenes-sur-Seine	Saint-Loup-de Naud	Sergines
Pamfou	Vaux-sur-Lunain	Saint-Mammès	Villemer
Sognolles-en-Montois	Veneux-les-Sablons	Villeneuve-les-Bordes	Villeneuve-la-Guyard
Thénisy	Villeblevin	Ville-Saint-Jacques	Villemaréchal
Thomery	Villebougis	Vimpelles	Voux
Thoury-Férottes	Villecerf	Vinneuf	Valence-en-Brie

c. Horaires

Le service administratif fonctionne de : 8H30 à 12H30 et de 13h30 à 17H et est situé à Montereau.

En dehors des horaires de bureau, un répondeur est à disposition des usagers et du personnel :

Tél : **06 18 84 65 35** Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service. Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 8h et 20h, 7 jours/7 en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par le service. Des gardes de nuits peuvent être réalisées entre 22h et 6h en cas de besoins.

d. Organisation du service

Pour bénéficier de cette prestation, il est nécessaire de constituer un dossier administratif qui varie suivant l'état de dépendance et les ressources de la personne. L'accueil, l'instruction des dossiers et le suivi administratif sont assurés par le référent de secteur.

Une évaluation des besoins est effectuée au domicile lors de l'élaboration du dossier pour une première demande ou un renouvellement.

Un suivi régulier au domicile permet d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.

Une visite à domicile peut être effectuée par la responsable en cas de difficultés particulières.

II. RÔLE DE L'AIDE A DOMICILE

a. Les tâches de l'aide à domicile

Les missions de l'aide à domicile consistent :

- ▶ à l'entretien courant des pièces à vivre (cuisine, salle de bain, toilettes, séjour, chambre)
- ▶ à l'aide aux courses (dans le quartier où se situe le domicile sauf en cas d'éloignement des commerces de proximité) en tenant compte du budget des bénéficiaires et des quantités demandées
- ▶ à la préparation des repas en tenant compte des goûts et des habitudes alimentaires
- ▶ à la vérification des dates de péremption des produits de consommation dans les réfrigérateurs ou dans les placards
- ▶ à faciliter le maintien du lien social
- ▶ à rappeler la prise du traitement préparé par l'infirmier
- ▶ à promener les petits animaux domestiques à l'extérieur en cas de difficultés du bénéficiaire.

Pour l'entretien du logement, la personne âgée doit mettre à la disposition de l'aide à domicile les produits suivants :

- ▶ antibactérien (javel, vinaigre blanc) (en conformité avec les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur au sein du service)
- ▶ produits pour le sol, dégraissant
- ▶ produits pour vitres
- ▶ lessive
- ▶ serpillière, éponge
- ▶ balai, balai brosse, seau
- ▶ aspirateur (facultatif) recommandé pour tapis et moquettes
- ▶ escabeau stable (n'excédant pas 3 marches).

Le gros nettoyage tel que : lessivage des murs, nettoyage des caves, des balcons, des greniers, des garages, des volets, des lustres, démontage/remontage des appareils électroménagers et lavage à la main des grandes pièces de linge, ne font pas partie des missions de l'aide à domicile. Pour la literie, le retournement des matelas est effectué 2 fois par an (été et hiver). Il est conseillé qu'une aide soit apportée par l'utilisateur (s'il peut) ou un membre de la famille.

b. Ce qu'elle ne peut pas faire

L'aide à domicile ne doit pas :

- ▶ accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt,
- ▶ faire des achats de boissons alcoolisées,
- ▶ fumer chez les bénéficiaires ou de prendre des pauses à cet effet,
- ▶ amener un enfant, toutes autres personnes ou un animal sur son lieu de travail,
- ▶ préparer et donner une prescription médicale,
- ▶ couper les cheveux, les ongles, faire des colorations capillaires,
- ▶ apporter le linge du bénéficiaire à son domicile pour le nettoyer,
- ▶ déplacer des meubles lourds.

III. ORGANISATION DE L'INTERVENTION

La mise en place de l'intervention fait l'objet d'un contrat ou d'un document individuel de prise en charge entre le bénéficiaire et PlurIELles Services. Le contrat définit les objectifs de la prestation qui sont réactualisés chaque année.

Toute modification du contrat fait l'objet d'un avenant.
Les tarifs en vigueur sont annexés au contrat.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'aide à domicile et aucune modification n'est effectuée sans l'accord du service.

Un cahier de liaison est mis au domicile de l'usager. Il permet de planifier les tâches à effectuer et de faciliter les remplacements. L'aide à domicile doit le remplir quotidiennement. Il doit être remis au service une fois terminé.

En cas de conflits, l'aide à domicile doit impérativement prévenir le service. Si l'aide à domicile est en danger, elle doit quitter son poste immédiatement et venir au service. Les faits de violence sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

En cas de présence de membre de la famille, l'aide domicile répond aux demandes et aux besoins exprimés par le bénéficiaire qui est pris en charge par le service tout en restant à l'écoute de la famille.

L'aide à domicile remplit une fiche de présence par prestation et par bénéficiaire.
Celle-ci est signée par l'intervenante et le bénéficiaire à la fin de chaque mois.

Si l'aide à domicile casse ou détériore un objet, dans le cadre de son activité, l'assurance de PlurIELles Services prend en charge le remplacement de l'objet après évaluation par le service. Il est nécessaire de fournir une déclaration conjointe, une facture acquittée et un relevé d'identité bancaire du bénéficiaire.

Les factures des prestations sont adressées à l'usager chaque mois et doivent être acquittées mensuellement. Les retards font l'objet de relance pour paiement immédiat.

PlurIELles Services étant une Entreprise agréée par la Préfecture, nos clients bénéficient d'une Réduction ou d'un crédit d'impôt de 50 % par an des dépenses effectivement supportées. Le crédit d'impôt pour les ménages les plus modestes qui travaillent ou qui recherchent un emploi.

Les dépenses sont éligibles à cet avantage fiscal dans la limite de 12 000 € par an et par foyer fiscal.

Ce plafond est majoré de 1500 € par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable sans toutefois excéder 15 000 €.

Il existe des plafonds pour certaines activités : 500 €/an pour le Bricolage, 3 000 €/an pour l'assistance informatique et Internet à domicile, 5 000 €/an pour les petits travaux de jardinage. L'entreprise accepte le CESU (Chèque Emploi Service Universel)

L'entreprise travaille avec les Mutuelles et fait partie du groupe ALLIANZ. Pensez-y pour les gardes enfants malades et les heures de ménages auxquelles vous pouvez prétendre en cas d'hospitalisation

IV. DROITS ET OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

a. Les droits du bénéficiaire

Le bénéficiaire a le droit (article L 311-3 CASF) :

Au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

- ▶ Au respect du culte religieux
- ▶ Au libre choix des prestations
- ▶ A une prise en charge individuelle de qualité
- ▶ A la confidentialité des informations le concernant, PlurIELles-Services est en conformité avec le RGDP du 26 mai 2018
- ▶ A l'accès à toute information relative à sa prise en charge
- ▶ A une information sur ses droits et aux recours possibles dans le cadre de la prestation,

b. Les obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination raciale ou fondée sur l'âge envers le personnel du service.

Le bénéficiaire doit transmettre toutes les informations liées à son adresse pour faciliter l'intervention de l'aide à domicile (Code, étage, n° porte...).

Si le bénéficiaire est dans l'incapacité d'accompagner l'aide à domicile pour effectuer les courses, il doit lui remettre la liste des courses et des espèces à cet effet.

L'aide à domicile est tenue de rapporter la facture et la monnaie qu'elle vérifie avec le bénéficiaire.

Si l'aide à domicile est amenée à utiliser son véhicule personnel pour effectuer des courses, les frais de déplacement sont à la charge du bénéficiaire selon le barème en vigueur dans la fonction publique. (Annexe : barème officiel de la Fonction Publique).

Les tickets de bus pour le déplacement avec l'aide à domicile sont à la charge du bénéficiaire pour les courses ou l'accompagnement à l'extérieur.

Le bénéficiaire doit éviter de faire supporter un tabagisme passif, nuisible pour la santé et faire usage de drogues illicites en présence de l'aide à domicile.

En cas de présence d'animaux domestiques, le bénéficiaire doit veiller à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'aide à domicile. Le bénéficiaire doit prendre ses dispositions pour que la prestation s'effectue dans de bonnes conditions.

Le bénéficiaire s'abstient de tout fait de violence à l'égard de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, il s'expose à des poursuites pénales.

Le bénéficiaire ayant des difficultés de motricité, doit confier les clefs de son domicile au service. Une attestation de dépôt de clefs sera établie à cet effet.

V. ABSENCE DU BENEFICIAIRE OU DE L'AIDE A DOMICILE

a. Absence du bénéficiaire

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers, le service doit être prévenu au minimum 4 jours à l'avance et le plus tôt possible en cas d'hospitalisation. Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées

Dans le cas d'absences non justifiées ou de refus de recevoir l'aide à domicile, les heures sont intégralement facturées.

b. Absence de l'aide à domicile

En cas d'absence de l'aide à domicile, le service prévient le bénéficiaire et propose un remplacement. Ce remplacement ne s'effectue pas obligatoirement aux mêmes jours et horaires. En fonction des conditions climatiques (verglas, neige...), l'intervention de l'aide à domicile pourra être décalée dans le temps voire annulée en cas de conditions difficiles

VI. FIN DE LA PRESTATION

L'intervention de l'aide à domicile s'arrête à la date d'échéance de la prise en charge, ou en cas de :

- ▶ déménagement en dehors de la commune,
- ▶ entrée en établissement (EPHAD ou EHPA),
- ▶ non-respect des termes du contrat individuel de prise en charge, du règlement de fonctionnement (un préavis d'un mois est accordé après notification),
- ▶ demande faite par courrier à l'avance, pour convenance personnelle. La prise en compte se fait au 1er du mois qui suit la demande.
- ▶ Décès du bénéficiaire.

En cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur, les heures effectuées dans l'intervalle de l'acceptation du renouvellement sont facturées à la charge du bénéficiaire au taux plein en vigueur.

En cas de rejet de l'organisme financeur d'une première demande ou d'un renouvellement, les heures effectuées sont facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur.

Réclamations et conflits

En cas de réclamation, le client peut contacter La Responsable Mme Jacqueline TAMAS qui enregistrera la demande et proposera une solution dans les meilleurs délais.

Le client est tenu régulièrement informé du traitement.

Conformément à l'article 311-5 du Code de l'action sociale et des familles, si le client n'obtient pas satisfaction, il peut faire appel à une personne qualifiée sur le document de dossier de prise en charge, pour faire une réclamation (disposition légale selon la loi L 315-5 du code de l'action social et des familles).

Les numéros utiles

- ✓ POMPIERS : 18
- ✓ SAMU : 15
- ✓ POLICE : 17
- ✓ CENTRE ANTI-POISON : 01 40 05 48 48
- ✓ NUMERO NATIONAL CONTRE LA MALTRAITANCE : 39 77
- ✓ VIOLENCES CONJUGALES INFO : 39 19
- ✓ SOS AMITIE : 01 42 96 26 26
- ✓ SUICIDE ECOUTE : 01 45 39 40 00
- ✓ SIDA INFO SERVICE : 0800 840 800
- ✓ DROGUE, ALCOOL, TABAC INFO SERVICE : 0800 23 13 13
- ✓ CANCER INFO SERVICE : 0810 810 821
- ✓ HEPATITES INFO SERVICE : 0800 845 800