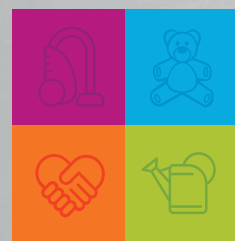
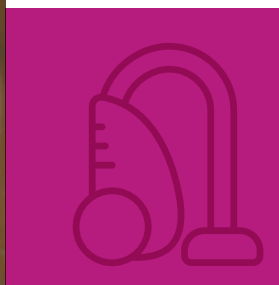


# HOME SERVICES



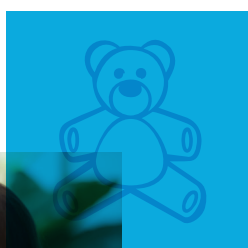
LIVRET  
D'ACCUEIL  
CLIENT



Pour faire suite à votre demande, vous voudrez bien trouver ci-après les modalités selon lesquelles Home Services peut répondre à vos besoins.

Nous restons naturellement à votre entière disposition pour toute information complémentaire et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

## L'ÉQUIPE HOME SERVICES



# SOMMAIRE

<b>4</b>	<b>1. PRÉSENTATION</b>
4	Notre activité
4	La démarche qualité
5	Coordonnées des conseils départementaux
6	Organigramme général de la structure
<b>7</b>	<b>2. OFFRE DE SERVICE</b>
7	Home Services intervient auprès de tout public
7	Les modes d'intervention possibles et leur articulation
7	Les avantages et inconvénients de chaque mode d'intervention
8	Les prestations proposées par Home Services
9	MÉNAGE À DOMICILE
10	MÉNAGE PRIVILÈGE
11	GARDE D'ENFANTS
12	SERVICE À LA PERSONNE
13	JARDINIER
<b>14</b>	<b>3. L' AVANCE IMMÉDIATE DE CRÉDIT D'IMPÔT</b>
15	La démarche à suivre
16	Les modes de financement possibles
18	Conditions de facturation des prestations
<b>19</b>	<b>4. COMPÉTENCES ET QUALIFICATIONS DE NOS INTERVENANT(E)S</b>
19	Le recrutement
19	Les différentes catégories d'employés chez Home Services
20	Notre programme de formation
<b>21</b>	<b>5. GESTION DES CONFLITS ET SITUATION D'URGENCE</b>
	Les conditions générales de remplacement en cas d'absence ou de congés de l'intervenant(e)
21	Prévention et traitement des risques de situations de maltraitance
21	La personne de confiance
21	Liste des personnes qualifiées
21	Recours – Médiateur de la consommation
<b>22</b>	<b>6. LES ENGAGEMENTS HOME SERVICES</b>
22	Nos orientations stratégiques
22	Les modes d'évaluation/suivis périodiques effectués
22	Les modalités de maîtrise et de sécurisation des données clients
22	Les principes éthiques et déontologiques du secteur
<b>23</b>	<b>7. LES BONS GESTES EN PRESTATION</b>
<b>24</b>	<b>8. LE PARRAINAGE</b>
<b>25</b>	<b>9. CLIENT AMBASSADEUR</b>
<b>26</b>	<b>10. L'APPLICATION MOBILE HOME SERVICES</b>
28	ANNEXE 1 – LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES
32	ANNEXE 2 – LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE
34	ANNEXE 3 – RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

# 1 PRÉSENTATION

## Notre activité

Créée le 16 juin 1997, Home Services est un réseau d'agences de services à la personne.

Nous intervenons sur l'ensemble du département des Bouches-du-Rhône, dans le Var, le Vaucluse, le Gard, l'Hérault et les Alpes-Maritimes.

Nos agences vous accueillent du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h et sur rendez-vous.

Quant au siège à Marseille et à l'accueil téléphonique il vous accueille de 8h à 18h du lundi au vendredi.

En dehors de ces horaires d'ouverture, une astreinte téléphonique est joignable au 0495081212, en cas de réelle urgence. Un responsable d'agence prendra en charge votre demande.

<b>AIX EN PROVENCE</b> 330 avenue des Siffleuses 13090 Aix en Provence	<b>ARLES</b> 27 Chemin de Séverin Bâtiment B 13200 Arles	<b>AUBAGNE</b> 5 avenue Loulou Delfieu 13400 Aubagne
<b>GARDANNE</b> 401 avenue de Toulon 13120 Gardanne	<b>LA CIOTAT</b> Z.I Athélia - 1 voie Ariane 13600 La Ciotat	<b>ISTRES</b> ZI du tubé 3 Allée des frères Montgolfier 13800 Istres
<b>MARTIGUES</b> 6 avenue de Canto Perdrix Centre commercial les 3 tours 13500 Martigues	<b>MARSEILLE CENTRE-SUD</b> 6 - 8 rue de Provence 13004 Marseille	<b>MARSEILLE EST</b> 73 Boulevard de Saint-Marcel 13011 Marseille
<b>MARSEILLE NORD</b> « La Palmeraie du Canet », 22 Bd Charles Moretti, 13014 Marseille	<b>SALON DE PROVENCE</b> 51 BIS Rue Félix Pyat, 13300 Salon de Provence	<b>VITROLLES</b> 11 avenue Alphonse Daudet 13127 Vitrolles
<b>ANTIBES</b> 2 Avenue Aristide Briand 06600 Antibes	<b>NICE</b> Les Gentianes, 7 passage Bellon 06100 Nice	<b>FRÉJUS</b> 197 Avenue de Verdun 83600 Fréjus
<b>HYÈRES</b> 5 place du 11 novembre 83400 Hyères	<b>TOULON</b> 134 rue Montauban 83000 Toulon	<b>AVIGNON</b> 42 avenue des Sources 84000 Avignon
<b>CARPENTRAS</b> 73 boulevard du Nord 84200 Carpentras	<b>CAVAILLON</b> 122, Av Georges Clémenceau 84300 Cavaillon	<b>ORANGE</b> 45 av. de verdun, 84100 Orange
<b>NIMES</b> 6 rue Emile Jamais 30000 Nimes	<b>MONTPELLIER</b> 34 boulevard de Strasbourg 34000, Montpellier	<b>SIÈGE SOCIAL</b> 76-80 Rue Liandier 13008 Marseille

## La démarche qualité



Home Services est titulaire de la marque NF SERVICE depuis 2005.

Elle est délivrée par AFNOR CERTIFICATION après une analyse et une évaluation rigoureuse des services et de l'organisation. Le groupe dispose des agréments délivrés par la DDETS (Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités).

Numéro d'agrément : SAP 413 448 390 (département 13,83,06), SAP 901 457 556 (département 84), SAP 922 521 976 (département 34) et SAP 922 521 984 (département 30).

Nous sommes également sous le régime de l'autorisation pour les 6 départements (13, 83, 84, 06, 30 et 34) dans lesquels nous intervenons. A ce titre, nous sommes évalués tous les 5 ans par un organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) dans le cadre d'un référentiel construit par la haute autorité de santé (HAS)

## Coordonnées des conseils départementaux

### Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

4 quai d'Arenc, CS 70095 13304 Marseille Cedex 02

04 13 31 13 13

<https://www.departement13.fr/>

Ce service est en charge du suivi et du contrôle du Saad :  
Service gestion des organismes de maintien à domicile.  
Direction des personnes handicapées et des personnes du bel-âge

### Conseil départemental du Var

390 avenue des Lices

83000 Toulon

04 83 95 00 00

<https://www.var.fr/home>

### Conseil départemental du Vaucluse

Rue Viala

84909 Avignon

04 90 16 15 00

<https://www.vaucluse.fr/-1.html>

### Conseil départemental des Alpes Maritimes

Centre administratif départemental

147 boulevard du Mercantour

06200 Nice

04 97 18 60 00

<https://www.departement06.fr/departement-des-alpes-maritimes-3.html>

### Conseil départemental de l'Hérault

Hôtel du département, Mas d'Alco

1977 avenue des moulins

34087 Montpellier Cedex 4

### Conseil départemental du Gard

Conseil départemental du Gard

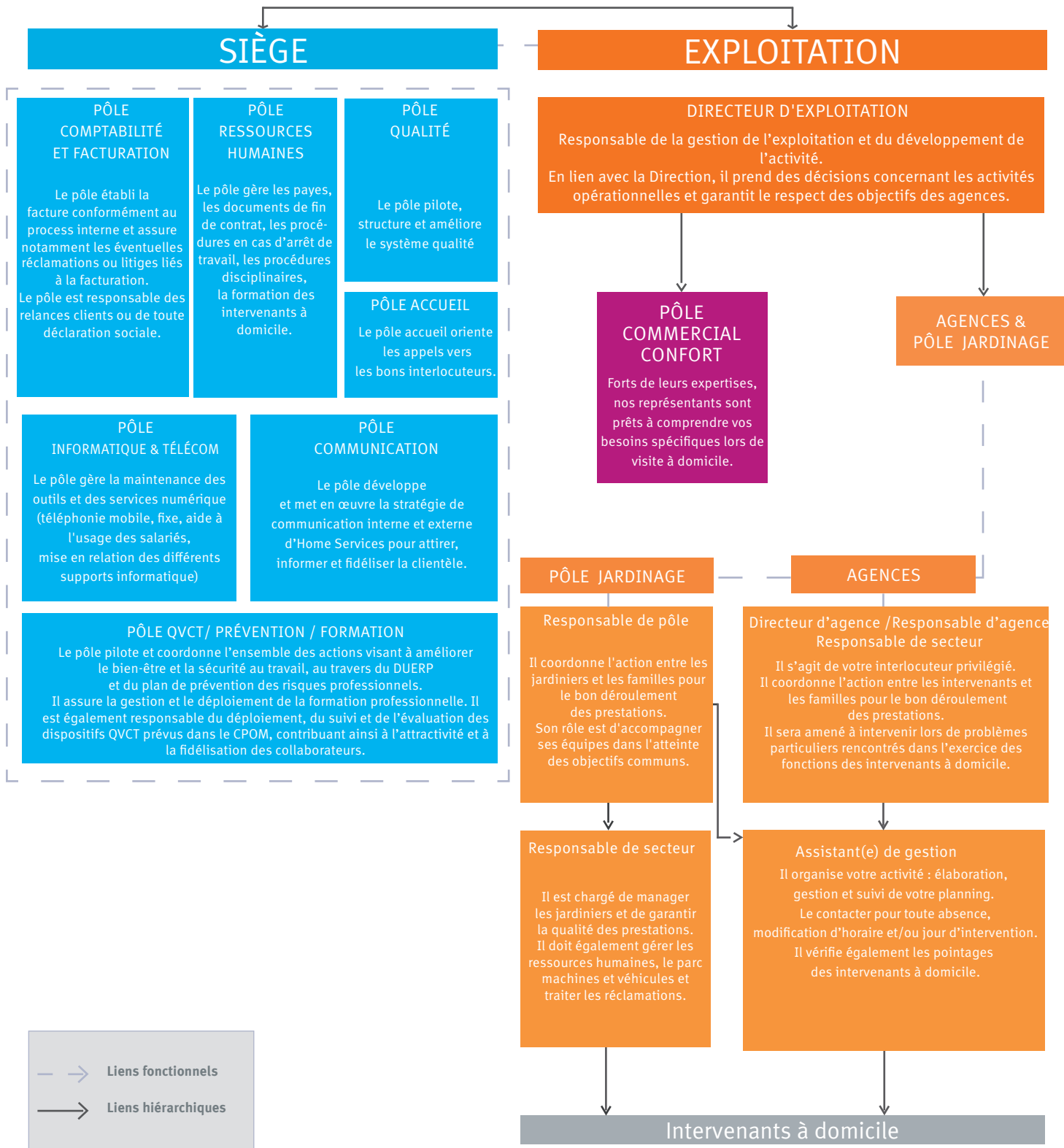
2 rue Guillemette - 30044 Nîmes Cedex 9

Tél. : 04 66 76 76 76

# Organigramme général

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### DIRECTION GÉNÉRALE



# 2 OFFRE DE SERVICE

## Home Services intervient auprès de tout public

### ... Le public dit « vulnérable » :

- personnes âgées dépendantes
- personnes en situation de handicap
- bénéficiaires des minima sociaux
- majeurs sous protection juridique

Un client vulnérable est une personne ou groupe familial qui notamment en raison d'une situation de précarité sociale, de handicap ou de dépendance, de pathologies diverses, a besoin d'un service pour accomplir les actes essentiels et/ ou ordinaires de la vie et/ou d'un accompagnement social et/ ou éducatif.

... Le public dit « actif » pour les prestations de « confort » : prestation de ménage, repassage, vitres, vaisselle, entretien du linge, garde d'enfants, etc.

## Les modes d'intervention possibles et leur articulation

### ... LE MODE PRESTATAIRE

Vous bénéficiez d'une prestation rendue par un salarié d'Home Services. Nous vous facturons mensuellement son intervention. Vous n'êtes pas l'employeur de la personne intervenante mais client de Home Services.

### ... LE MODE MANDATAIRE

Vous proposez des candidats pour le recrutement de votre aide à domicile et donnez mandat à Home Services pour l'accomplissement des formalités administratives liées à cet emploi (bulletin de paie, formalités sociales et fiscales...). Vous restez l'employeur de la personne.

Dans le cadre de placement de travailleurs, le client est employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le client est soumis à diverses obligations résultant notamment du Code du travail et du Code de la sécurité sociale.

Home Services propose le mandat uniquement dans le cadre d'une prise en charge par un Organisme Financier. Les prestations de confort (ménage, garde d'enfants) et de jardinage sont proposées uniquement en mode prestataire.

## Les avantages et inconvénients de chaque mode d'intervention

### ... LE MODE PRESTATAIRE

#### AVANTAGES

**Vous n'avez pas la responsabilité d'employeur.**

#### INCONVÉNIENTS

**Le coût de la prestation est plus élevé.**

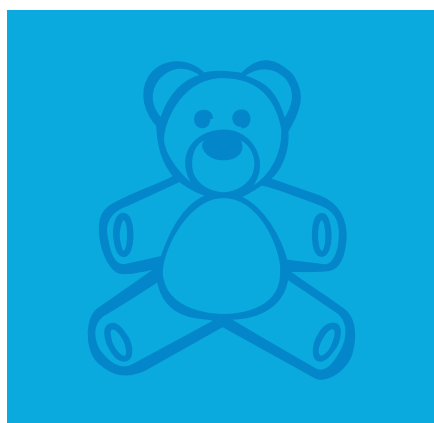
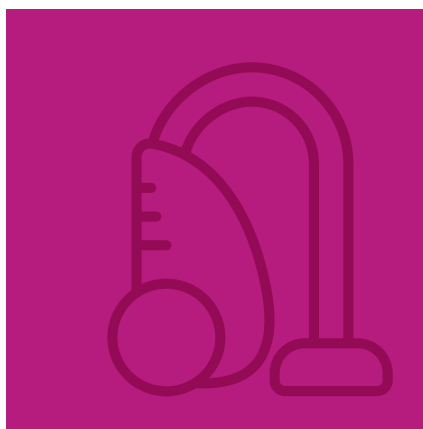
### ... LE MODE MANDATAIRE

#### AVANTAGES

**Le coût est moins élevé.  
Des exonérations ne sont accessibles que sur ce mode.**

#### INCONVÉNIENTS

**Vous avez la responsabilité d'employeur et devez respecter les obligations légales et conventionnelles.**



LES PRESTATIONS  
PROPOSÉES PAR

# HOME SERVICES





## ❖❖❖ MÉNAGE

Le service ménage proposé par Home Services vous permet de faciliter votre quotidien et vous garantit un niveau qualité des tâches ménagères, grâce à l'aide de personnes professionnelles et compétentes dédiées à vos besoins et à vos différentes attentes.



## ❖❖❖ REPASSAGE

Nos employés sont formés aux différentes techniques de repassage ainsi qu'aux caractéristiques de chaque textile pour vous fournir un repassage de qualité. Repasser peut souvent prendre du temps précieux ? Home Services met à votre service des salariés compétents pouvant assurer les bases du repassage.



## ❖❖❖ NETTOYAGE DES VITRES

Home Services vous propose une personne qualifiée et formée aux différentes techniques de nettoyage des surfaces vitrées afin d'obtenir un résultat optimal.

# MÉNAGE À DOMICILE



## ❖❖❖ ENTRETIEN DU LINGE / PETITE LESSIVE

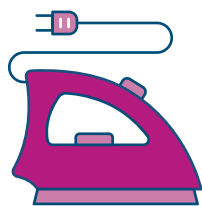
Entretenir et nettoyer l'ensemble de son linge (draps, vêtements, serviettes) peut très vite devenir une tâche pénible au quotidien. En faisant appel à Home Services, un intervenant qualifié se chargera de la lessive de vos vêtements et de votre linge de maison.

Ne vous perdez plus dans le tri du linge en fonction des couleurs et des textiles, Home Services viendra effectuer l'ensemble des tâches inhérentes à l'entretien de votre linge.



## ❖❖❖ RANGEMENT

Vous avez l'impression de passer votre temps à ranger et pourtant, il y a toujours du désordre ? Vous rêvez d'avoir une maison parfaitement ordonnée ? Home Services vous propose une aide à domicile qui vous épaulera et prendra en charge le rangement de votre domicile en fonction de vos besoins et de votre demande.



### ❖❖❖ REPASSAGE EXPERT

Nos employés formés à la prestation privilège, vous garantissent un repassage expert.

Ils sont formés aux différentes techniques de repassage ainsi qu'aux caractéristiques de chaque textile pour vous fournir un repassage de qualité.

Quelle que soit la quantité ou le type de linge que vous avez à laver et à repasser, votre employé prestige veille à entretenir vos textiles les plus délicats.

### ❖❖❖ MÉNAGE EXPERT

La prestation privilège vous apporte la garantie d'un ménage expert.

L'intervenant pourra effectuer en plus des activités de ménage classique des activités d'entretien plus délicat tel que vos tapis (manuel, mécanique), le nettoyage et astiquage d'objets (étain, argenterie ...), et l'entretien de votre parquet.

Il pourra aussi effectuer des tâches diverses telles qu'entretenir l'environnement de vos animaux (litière de chat, aquarium), arroser vos plantes ...

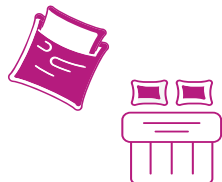
### ❖❖❖ NETTOYAGE DES VITRES

Les intervenants privilèges nettoient à la perfection toutes les surfaces vitrées. Le nettoyage des encadrements est aussi compris.

Home Services vous propose une personne qualifiée et formée aux différentes techniques de nettoyage des surfaces vitrées afin d'obtenir un résultat optimal.

CHOISISSEZ NOS INTERVENANTS LES PLUS QUALIFIÉS POUR LE

# MÉNAGE PRIVILÈGE



### ❖❖❖ ENTRETIEN DU LINGE / GRANDE LESSIVE

En faisant appel à la prestation privilège, un intervenant qualifié se chargera de la lessive de vos vêtements et de votre linge.

Il assurera la rotation du linge de maison.

Cela inclut le changement de vos draps de lit, de vos housses de couette, et ainsi que le lavage de vos serviettes de toilette, de vos torchons et de vos nappes.

L'intervenant s'occupera aussi de détacher votre linge en plus de le trier et de le laver.



### ❖❖❖ RÉALISATION DES COURSES

Home Services vous propose avec la prestation privilège des prestations supplémentaires lors de la réalisation des courses.

Votre intervenant à domicile pourra récupérer et réceptionner des livraisons des courses à domicile ou au « drive » et les ranger.

Votre intervenant privilège établit la liste de course pour les repas de la semaine tout en tenant compte de vos envies, et gère vos stocks.



### ❖❖❖ RANGEMENT

Vous rêvez d'un dressing trié par couleur, par type d'habits et vous souhaitez optimiser vos rangements ?

Home Services vous propose avec la prestation privilège la prise en charge complète du rangement de votre domicile en fonction de vos besoins et de votre demande.



## ENTRÉES / SORTIES DE CRÈCHE

Faire confiance pour emmener ou aller chercher vos enfants à la crèche n'est pas si simple, c'est pour cela que Home Services veille à ce que chaque accompagnateur dispose d'une formation et d'une expérience capable d'assurer les trajets quotidiens à vos enfants en toute sécurité.



## GARDE PARTAGÉE

Vous connaissez une famille ayant les mêmes besoins de garde d'enfants que vous ? Optez pour une garde partagée ! Vous réduirez ainsi les frais de garde. Home Services met à votre disposition une garde professionnelle qui s'occupera des enfants de vos deux familles.



## ENTRÉES / SORTIES DE L'ÉCOLE

À Home Services, la garde d'enfants assurant l'accompagnement ou la récupération à l'école de votre progéniture est recrutée de manière rigoureuse via une série de tests et une vérification de ses expériences professionnelles.



## GARDE À TEMPS PLEIN

Vous avez besoin de faire garder vos enfants à domicile pendant que vous travaillez, Home Services met à votre disposition une personne qualifiée et compétente afin de garder vos enfants en toute sécurité pendant vos horaires de travail.

# GARDE D'ENFANTS



## HORAIRES VARIABLES/DÉCALÉS

Votre travail est contraignant et vous impose d'effectuer des horaires atypiques ou décalés. Pas d'inquiétude, Home Services a la solution : une garde d'enfants à domicile qui s'adapte à votre rythme de vie et vous permet de partir travailler en toute sérénité.



## AIDE AUX DEVOIRS

Il est important d'assurer le suivi des devoirs des enfants pour favoriser leur avenir et leur donner confiance en eux. Par manque de temps ou de compétence, il peut être difficile de vérifier que vos enfants effectuent bien, leurs devoirs. Home Services met à votre disposition des professionnels diplômés et spécialisés.



## MERCREDIS ET VACANCES

Vous êtes à la recherche d'une garde d'enfant pour les mercredis et les vacances ? Home Services vous propose une garde d'enfants qualifiée qui vous permettra de partir travailler en toute sérénité.



## SITUATION DE HANDICAP

Parce que faire garder un enfant en situation de handicap à domicile est particulièrement délicat, Home Services vous propose une solution adaptée. Les gardes d'enfants en situation de handicap sélectionnées par Home Services sont : soit des professionnels du handicap (assistants de vie), soit des spécialistes de la petite enfance ayant suivi une formation sur le handicap.



## ❖ AIDE À LA MOBILITÉ

Pour ce service d'aide à la mobilité, nous mettrons en place un intervenant qualifié et formé à la mobilité des personnes âgées ou en situation de handicap. Nos services comprennent l'ensemble des déplacements de la personne, dans sa vie quotidienne. Cet accompagnement permettra à votre entourage d'être rassuré et serein quant à vos déplacements.



## ❖ AIDE À LA PRISE DE MÉDICAMENT

Home Services vous propose un intervenant qui pourra vous rappeler de prendre vos médicaments et vérifiera que vous le faites. Il vous apportera tout ce dont vous avez besoin pour les prendre.

Nous rappelons que seuls les infirmier(e)s ou les médecins sont autorisés à manipuler les médicaments et faire les piluliers, cette opération étant considérée, aux yeux de la loi, comme étant un acte médical.



## ❖ RÉALISATION DES COURSES

Les courses peuvent s'avérer être difficiles en raison du déplacement ou des charges, souvent lourdes à porter et à déplacer. Pour pallier à ces problématiques, Home Services vous propose des professionnels de l'aide à la personne afin de réaliser vos courses en fonction de vos besoins spécifiques et de votre demande, et cela, même si vous ne possédez pas de véhicule.



## ❖ AIDE AU LEVER ET AU COUCHER

Les différents mouvements permettant de se lever et de se coucher ne doivent pas être synonyme d'inconfort et d'isolement, Home Services vous propose l'intervention d'une personne qualifiée qui sera capable de vous aider à faire ces mouvements en toute sécurité et confortablement.

# SERVICE À LA PERSONNE



## ❖ PRÉPARATION ET PRISE DE REPAS

Home Services met à votre disposition une aide au repas à domicile avec un intervenant qui pourra vous préparer et vous servir des repas savoureux et équilibrés correspondant à vos besoins.



## ❖ HABILLAGE

La nécessité de s'habiller peut s'avérer être compliquée au même titre que la toilette journalière. Ainsi, notre intervenant expérimenté et spécialisé pourra se rendre chez vous, afin de vous aider tout en respectant votre intimité.



## ❖ TOILETTE NON MÉDICALISÉE

Difficile de confier sa toilette ou celle de l'un de ses proches à une tierce personne... Home Services met à votre disposition un professionnel qui saura réaliser cette tâche dans le plus grand respect de l'intimité de la personne, avec des intervenants spécifiquement formés à ce type d'interventions délicates et qui mettent tout en œuvre pour faciliter et rendre le plus confortable possible la toilette.



## ❖ GARDE DE JOUR / NUIT

Si vous ressentez le besoin d'avoir une présence rassurante pendant la nuit, ou encore si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer seul, ou sujet à des malaises, une présence quotidienne est alors conseillé, afin d'améliorer votre confort.

Il faut distinguer garde de jour et garde de nuit :

- Lors de la garde de jour, l'aide à domicile, vous aidera à effectuer l'ensemble des tâches quotidiennes.
- Lors de la garde de nuit, la présence de l'aide à domicile vous permettra de vous sentir entouré et de pouvoir compter sur une aide en cas de besoin.



## ❖ RÉALISATION DE TÂCHES ADMINISTRATIVES

De nos jours, bien des formalités administratives (gestion des factures, correspondances...) sont complexes et longues à remplir. Un intervenant pourra vous aider dans ces démarches afin de vous soulager.



### ENTRETIEN COURANT

Pas le temps, l'envie ou la possibilité d'entretenir votre jardin ? Les jardiniers recrutés par Home Services ont l'expérience et les compétences nécessaires pour vous aider à assurer l'entretien courant de votre jardin. Ils mettent à votre service leur connaissance des végétaux et leur savoir-faire.



### REMISE EN FORME DE JARDINS

Votre jardin est à l'abandon et vous souhaitez lui redonner vie ? Les jardiniers paysagistes de Home Services sont là pour vous aider. Ils sauront écouter vos attentes quant à l'esthétique de votre jardin et vous conseiller au mieux avant de le remettre en forme.



### DÉBROUSSAILLAGE

Les broussailles ont envahi votre jardin ? Vous souhaitez faire place nette notamment pendant les chaleurs estivales ? À l'approche de l'été, un bon débroussaillage permet de prévenir les incendies. Spécialisés dans ce type de mission, les jardiniers de Home Services utilisent un matériel thermique de pointe réservé aux professionnels et maîtrisent les règles du débroussaillage.



### ENLÈVEMENT DE DÉCHETS VERTS

Un jardinier expérimenté viendra chez vous enlever l'ensemble de vos déchets végétaux pour les jeter en déchetterie.

# JARDINIER



### SCARIFICATION ET DÉSHERBAGE

À l'automne, désherber et scarifier un gazon permettent de lui assurer une repousse vigoureuse et dense au printemps suivant. Les jardiniers de Home Services maîtrisent les techniques de désherbage et de scarification. Cette dernière opération permet d'éliminer la mousse et les déchets de tonte qui étouffent l'herbe jusqu'à provoquer des maladies.



### TONTE ET ENTRETIEN DE GAZON

Vous rêvez d'une pelouse parfaitement entretenue, mais vous n'avez pas le temps de vous en occuper ? Les jardiniers de Home Services prennent le relais ! Ponctuellement ou régulièrement, ils viendront chez vous tondre votre pelouse et vous conseiller pour son entretien.



### PLANTATION ET SOIN DES PLANTES

Votre jardin est prêt à accueillir de nouvelles plantes, mais vous ne savez pas lesquelles choisir ni comment les entretenir ? Home Services met à votre disposition des jardiniers professionnels spécialement recrutés pour leurs connaissances des végétaux. Ils sauront vous conseiller dans le choix des plantes, mais aussi sur leur entretien régulier. Ils viendront chez vous les planter dans les règles de l'art.



### TAILLE DE HAIES, FRUITIERS, ROSIERS

Pas facile de se lancer dans la taille des haies, des fruitiers et des rosiers... Pas de panique : les jardiniers de Home Services vous délestent de cette tâche ! Ils mettent au service de votre jardin leurs compétences et leur savoir-faire. Ils maîtrisent l'art de la taille (saisonnalité, techniques, esthétique...) et utilisent un matériel thermique de pointe réservé aux professionnels.

## 3 L'AVANCE IMMEDIATE DE CREDIT D'IMPOT

HOME SERVICES VOUS PROPOSE  
LE SERVICE AVANCE IMMÉDIATE DE L'URSSAF

Entièrement gratuit,  
payer seulement 50% de votre facture !

MON CRÉDIT D'IMPÔT  
POUR LES SERVICES  
À LA PERSONNE

C'est ~~une~~  
~~fois par an.~~  
*immédiat!*

## La démarche à suivre :



Dès que l'URSSAF valide la demande de paiement :

> L'URSSAF prélève 50% du montant facturé\* sur votre compte bancaire, et, ce, 2 jours ouvrés après la validation de la demande.

Si le prélèvement est accepté, vous ne payez rien à Home Services.

> L'URSSAF verse à Home Services l'intégralité du montant des prestations dues.

## Les modes de financement possibles

### ❖ Le Crédit d'impôt de 50%

Home Services est déclaré et agréé par la DDETS (Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités sous les numéros SAP 413 448 390 (département 13,83,06) et SAP 901 457 556 (département 84) , SAP 922 521 976 (département 34) et SAP 922 521 984 (département 30)



Cette déclaration et cet agrément gages de qualité, ouvrent droit à une réduction fiscale égale à 50% des dépenses engagées dans l'année (article 199 sexdecies du Code Général des Impôts).

Ce dispositif de Crédit d'Impôt concerne **l'ensemble des contribuables**, qu'ils soient actifs ou non.

Pour bénéficier de ce crédit d'impôt, le domicile (principal ou secondaire, dont vous êtes propriétaire ou locataire) dans lequel l'aide intervient doit **être situé sur le territoire métropolitain ou dans l'un des quatre départements d'outre-mer.**

Le crédit d'impôt s'impute sur l'impôt dû ou prend la forme d'un remboursement partiel ou total si l'impôt dû est inférieur au crédit d'impôt.

Les dépenses sont retenues dans la limite de 15 000 euros par an (dans les conditions définies par la loi).

Les travaux de jardinage bénéficient d'une limite spécifique de 5 000 euros.

### ❖ L'Allocation Personnalisée d'Autonomie : APA

Si vous êtes âgé(e) de plus de 60 ans, en situation de perte d'autonomie, vous pouvez bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) quels que soient votre niveau de revenu et votre lieu de résidence (à domicile ou en établissement). Home Services est autorisé par les Conseils Départementaux des 6 départements sur lesquels nous intervenons pour cette prestation.



## ❖ La Prestation de Compensation du Handicap : PCH

Il s'agit d'une aide financière versée par le département. Elle permet la prise en charge de certaines dépenses liées au handicap (par exemple, aménagement du logement ou du véhicule, recours à une tierce personne).

Elle est personnalisée et modulable en fonction de vos besoins.

### **Pour pouvoir bénéficier de la PCH, vous devez rencontrer / avoir :**

- une difficulté absolue pour la réalisation d'une activité (mobilité, entretien personnel, communication, tâches et exigences générales et relations avec autrui). La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée d'absolue lorsqu'elles ne peuvent pas du tout être réalisées par vous-même,
- une difficulté grave pour la réalisation d'au moins 2 activités (mobilité, entretien personnel, communication, tâches et exigences générales et relations avec autrui). La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée de grave lorsqu'elles sont réalisées difficilement et de façon altérée par vous-même.
- Vous devez avoir moins de 60 ans. Si vous bénéficiez déjà de la PCH, vous pouvez la conserver après 60 ans si vous remplissez toujours les conditions. Vous pourrez choisir entre la PCH et l'APA à chaque fin de droit. Ce choix n'est pas définitif.

## ❖ L'assistance par les mutuelles et les compagnies d'assurance

Dans le cadre de leur mission d'assistance, certaines mutuelles et/ou compagnies d'assurance (contrat habitation ou véhicule) accordent à leurs bénéficiaires, une garantie de service d'aide à domicile. Celles-ci sollicitent directement Home Services pour la mise en œuvre d'interventions de travaux ménagers, garde d'enfants, de jardinage, etc.

## ❖ Le Chèque Emploi Service Universel (CESU préfinancé)

Le Chèque Emploi-Service Universel est un chèque acheté par les employeurs ou financeurs et remis aux salariés ou bénéficiaires avec un éventuel cofinancement de leur part.

Il leur permet de payer des prestations de services à la personne.

Home Services est agréé par la Centrale de Règlement des CESU (CRCESU) et à ce titre accepte les règlements par CESU préfinancés.



## ❖ La prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) en mode PRESTATAIRE

Les conditions d'obtention :

1. Avoir un enfant de moins de 6 ans né, adopté ou recueilli en vue d'adoption à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2004
2. Faire appel à un organisme agréé
3. Avoir une activité professionnelle minimum sauf si vous êtes dans l'un des cas particuliers définis

Les montants :

Le montant de l'aide forfaitaire varie selon vos revenus et l'âge de vos enfants.

La prise en charge peut atteindre **85% de la dépense totale**.

## ❖ L'exonération de charges patronales de sécurité sociale en mode MANDATAIRE et en mode PRESTATAIRE

L'employeur d'une aide à domicile peut être exonéré des charges patronales de Sécurité Sociale s'il remplit l'une des conditions suivantes :

1. Etre âgé de 70 ans au moins et vivre seul ou en couple,
2. Etre parent d'un enfant handicapé ouvrant droit au complément d'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH),
3. Etre bénéficiaire de la PCH Aide humaine ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA),
4. Etre titulaire d'un avantage vieillesse, d'une pension d'invalidité ou d'une rente accident du travail avec majoration pour tierce personne.

Si vous êtes dans l'un des cas précités, Home Services vous fera bénéficier d'un tarif de prestation minoré (Cf. grilles

## Montage des dossiers administratifs

À votre demande, Home Services vous aidera à remplir tout dossier de prise en charge.

## Conditions de facturation des prestations

Les prestations réalisées par Home Services donneront lieu à une **facture mensuelle** qui devra être réglée à réception.

Le nombre d'heures minimum par intervention sera de **2 heures** et minimum **3 heures pour les prestations de jardinage**.

Une majoration de 35% est à prévoir en cas d'intervention les **dimanches et jours fériés**.

La majoration du **1<sup>er</sup> mai** est de 100%.

Dans l'attente d'une réponse de prise en charge ou d'exonération, le prix à payer par le client est le prix annoncé sans prise en charge. Le prix est **réajusté** dès l'obtention de l'accord.

Les prestations sont facturées au **tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation**. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale ou lors de modification de prise en charge par les organismes financeurs, Home Services s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarifs au moins un mois avant son entrée en vigueur.

# 4 COMPÉTENCES ET QUALIFICATIONS DE NOS INTERVENANT(E)S

## Le recrutement

Les salariés d'Home Services suivent un circuit de recrutement rigoureux qui nous permet de garantir à nos clients leur qualification, compétence et moralité.

Nous garantissons à nos clients l'expertise de nos intervenants grâce à un processus de recrutement qui se déroule en plusieurs étapes :

### 01

#### Recevoir les candidats

Chaque candidat reçoit une fiche de renseignements ainsi qu'un questionnaire technique préalablement à l'entretien. Dans un premier temps, une information collective est donnée sur la société, les avantages proposés ainsi que sur les conditions du poste.

### 02

#### Entretiens avec les candidats sélectionnés

Le responsable d'agence dispose d'un niveau de formation lui permettant d'interroger le candidat et de vérifier son adéquation au poste.

### 03

#### Contrôle de référence

Le responsable d'agence effectue, avec l'accord préalable du candidat, une prise de contact avec au moins deux de ses anciens employeurs lorsque cela est possible, conformément aux dispositions prévues par le texte de juillet 2025 relatif au contrôle des références et à ses modalités.

### 04

#### Épreuve pratique

Le candidat effectue systématiquement une épreuve pratique sous contrôle du responsable d'agence afin de mieux évaluer ses compétences ou bien un essai professionnel en doublure avec un intervenant tuteur.

## Les différentes catégories d'employés chez Home Services

### Auxiliaire de vie sociale

- Accompagne et aide les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette, aide à l'alimentation...)
- Accompagne et aide les personnes dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aide aux repas, travaux ménagers)
- Accompagne et aide les personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (stimule les relations sociales, accompagne dans les activités de loisirs...)
- Participe à l'évaluation de la situation et adapte son intervention en conséquence
- Coordonne son action avec l'ensemble des autres acteurs

### Employé à domicile

- Réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques, administratives et familiales essentiellement auprès des personnes ne pouvant plus le faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères
- Assiste et soulage les personnes qui ne peuvent faire seules les actes ordinaires de la vie courante

### Agent à domicile

- Réalise et aide à la réalisation de l'entretien courant de la maison : entretien du logement, des vêtements, du linge
- Assiste la personne aidée dans des démarches administratives simples

### Jardinier

- Réalise diverses activités liées à l'entretien du jardin
- Les principales compétences d'un jardinier chez Home Services :

Désherber / Ratisser / Ramasser / Tailler / Arroser / Semer / Brûler / Tondre / Planter / Traiter les pelouses / Entretien des massifs et balcons / Traiter arbres et plantes / Démousser / Débroussailler

## Notre programme de formation

Home Services propose à chaque salarié un parcours de professionnalisation, visant l'obtention d'un titre professionnel (travaux ménagers, personnes âgées, personnes en situation de handicap, garde d'enfants, etc.) ou l'acquisition d'un socle de connaissances du secteur médico-social.

Ces formations sont proposées afin de garantir la préservation de notre qualité de service. Nous proposons des formations variées et de qualité à nos salariés. Ils peuvent bénéficier de nombreuses formations animées par des professionnels qui les aideront au bon déroulement de leurs missions.



### Voici les formations auxquelles ils auront la possibilité d'assister :

- La formation **en situation de travail (FEST)** destinée aux nouveaux salariés dans le 1er mois de leur embauche et s'articulant autour de 3 axes : organisation du travail, entretien du logement et assistance aux personnes dépendantes. Cette formation est dispensée en interne par des intervenants à domicile expérimentés et formés.
- La formation « **Gestes et Postures** », qui garantit leur santé physique et mentale et leur évitera de nombreuses douleurs physiques.
- La formation « **Entretien du linge** » qui assurera les connaissances des techniques de repassage.
- La formation « **Entretien du logement** » axée sur les techniques modernes de nettoyage.
- La formation « **Connaissance des publics aidés** » aborde les différents comportements / pathologies pour un meilleur accompagnement de la personne prise en charge.
- Le **titre ADVF (Assistant(e) de Vie aux Familles)** est un titre professionnel polyvalent (travaux ménagers/ assistance aux personnes dépendantes et / ou en situation de handicap / garde d'enfant).

Dans le cas d'intervention auprès d'un public vulnérable (personnes âgées dépendantes, personnes handicapées et enfants de moins de 3 ans), l'intervenant principal dispose d'un titre ou diplôme reconnu (Titre ADVF, BEP carrières Sanitaires et social, CAP petite enfance...).

- La formation **SST (Sauveteur secouriste du travail)** qui contribue à la suppression ou à la réduction des risques professionnels auxquels le salarié est exposé et qui aide à développer un comportement adapté en cas de dysfonctionnement.

# 5 GESTION DES CONFLITS ET SITUATION D'URGENCE

## Les conditions générales de remplacement en cas d'absence ou de congés de l'intervenant

Home Services s'engage à mettre tout en œuvre immédiatement, pour assurer tout remplacement dans les meilleurs délais, dans les cas suivants :

• En cas d'absence ponctuelle du salarié

• Pendant les congés des intervenants, pour assurer la continuité du service, lorsqu'elle est souhaitée par le client

Un système d'astreinte téléphonique est mis en place pour gérer les urgences en dehors des horaires d'ouvertures. Elle est réalisée exclusivement par les responsables le week-end et les jours fériés.

## Prévention et traitement des risques de situations de maltraitance

### Qu'est-ce que la maltraitance à domicile ?

En 1987, le Conseil de l'Europe a défini la maltraitance comme une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière.»

Typologie des actes de maltraitements : violences physiques, psychiques ou morales, matérielles ou financières ; négligences actives ou passives ; privation ou violation des droits.

**Il faut savoir reconnaître la maltraitance, même dans sa banalité quotidienne, pour pouvoir intervenir rapidement.**

Lanceur d'alerte : Est reconnue comme lanceur d'alerte toute personne physique qui signale ou divulgue sans contrepartie financière et en bonne foi des informations sur un délit/crime, violences, menaces ou préjudice pour l'intérêt général. Le lanceur bénéficie d'une protection au sens de la Loi Wasserman du 01/09/2022.

### Quelles personnes sont concernées ?

Les personnes âgées, les mineurs, les personnes sous protection et les personnes majeures handicapées sont particulièrement vulnérables face à une situation de maltraitance.

- Vous êtes le **témoin** :
  - Vous constatez vous-même une situation de maltraitance avérée
  - Vous avez une suspicion d'un cas de maltraitance
- Vous êtes **victime** d'un cas de maltraitance

**Vous devez agir ! Faites-vous confiance ... !**

Contactez la plateforme nationale d'écoute contre la maltraitance :

**3977**

## La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche, ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté ou si elle rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Il est recommandé par Home Services de désigner une personne de confiance qui peut jouer un rôle essentiel. Cette dernière permet de faciliter les échanges entre l'association/l'intervenant et le client.

Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

## Liste des personnes qualifiées

Votre référent s'assure de votre satisfaction et intervient en cas de litige. En cas de litige persistant, toute personne prise en charge peut faire appel à une personne qualifiée du département. Cette liste est annexée au présent livret.

## Recours – Médiateur de la consommation

Dans le cas où un différend avec Home Services ne serait pas résolu dans le délai de deux mois à compter de la réception d'une réclamation envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège de l'Association et exposant les données du litige, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement un médiateur de la consommation en contactant l'Association des Médiateurs Européens soit par courrier (Association des Médiateurs Européens – 11 Place Dauphine – 75001 Paris), soit directement sur son site internet ([www.mediateurseuropeens.org](http://www.mediateurseuropeens.org)), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.

# 6 LES ENGAGEMENTS HOME SERVICES

## Nos orientations stratégiques :

- Développer l'activité et la notoriété d'Home Services
- L'amélioration du suivi des clients et de la qualité des prestations
- La contribution à l'attractivité des métiers de l'aide à domicile et la fidélisation des salariés en garantissant leur sécurité
- La modernisation de nos équipements dans le domaine des technologies de la communication et de l'information

## Les modes d'évaluation/suivis périodiques effectués

Après la première intervention, un questionnaire de satisfaction relatif au premier contact et à la mise en place de la prestation vous sera proposé (sur échantillonnage).

Au plus tard un mois après le démarrage des prestations, un bilan est effectué par un assistant ou un responsable.

Une enquête de satisfaction au minimum une fois par an et en fin de prestation, vous permettra de nous communiquer votre appréciation sur le déroulement et le contenu de la prestation (sur échantillonnage).

Home Services réajuste la prestation à votre demande ou lors de réévaluations régulières.

Chaque année, une réévaluation est réalisée par téléphone afin de prendre en compte l'évolution de vos besoins.

Pour les clients dépendants et/ou en situation de handicap, les évaluations sont réalisées conformément aux dispositions du projet personnalisé au domicile.

## Les modalités de maîtrise et de sécurisation des données clients

Les données personnelles de nos clients font l'objet de traitements (collecte, enregistrement et transfert éventuel).

Conformément aux articles 12 et 13 du Règlement Général sur la Protection de Données (ci-après désigné par son acronyme « RGPD »), **Home Services vous informe de sa conformité RGPD** et de l'utilisation qui est faite des données personnelles des clients.

Le responsable de traitement est Home Services. La finalité des traitements est la gestion de la relation contractuelle, le suivi et la facturation associée. Les destinataires des données sont le personnel en relation avec les clients et la Direction en cas de problématique.

La base légale des traitements est l'exécution des contrats ou l'intérêt légitime d'Home Services ou l'intérêt légitime éventuel des clients ou toute obligation légale voire réglementaire. La durée maximale de conservation des données est fixée par les délais légaux de prescription en matière de litige avec les personnes concernées ou en matière de contrôle par les institutions concernées.

En application du RGPD et de la loi du 6 janvier 1978 (relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), vous disposez des droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et de suppression de vos données personnelles ainsi que d'un droit d'opposition à leurs traitements pour des motifs légitimes. Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits par email à l'adresse [dpo@home-services.com](mailto:dpo@home-services.com), ou courrier postal adressé à Service RGPD, Home services, 76 rue Liandier, 13008 Marseille. Vous disposez aussi du droit d'initier une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (la CNIL).

Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données personnelles, consultez la rubrique « Politique de confidentialité » sur notre site Internet : <https://home-services.com/politique-de-confidentialite/>

Home Services ne réalise pas de prises d'images de ses clients. Si cela devait être nécessaire à des fins de communication, un consentement préalable précisant les conditions et la durée d'utilisation des images vous serait demandé, dans le respect de votre vie privée et de votre dignité.

## Les principes éthiques et déontologiques du secteur

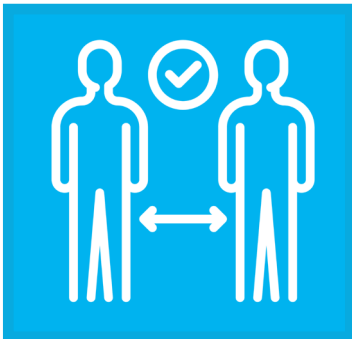
Chaque prestation est mise en œuvre dans le respect des 3 grands principes déontologiques du secteur du service aux personnes à domicile respectés rigoureusement par l'ensemble de notre personnel :

- Une intervention individualisée,
- Une relation triangulaire (réfèrent/intervenant/client) qui protège le client et l'intervenant,
- Le respect de la personne aidée.

L'interdiction de recevoir toute délégation de pouvoir sur les avoirs, bien ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.

# 7 LES BONS GESTES EN PRESTATION

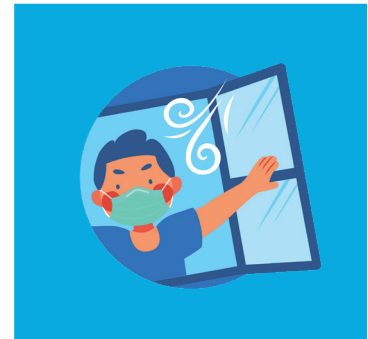
→ Afin de protéger la santé de nos clients et de nos salariés nous vous rappelons les règles d'hygiène et mesures barrières à mettre en place dans le cadre des prestations nécessitant un contact rapproché.



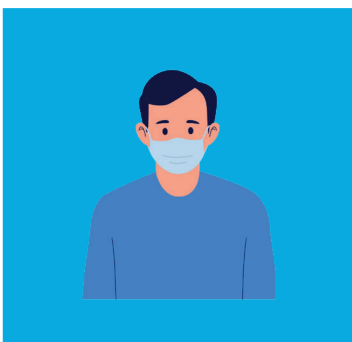
Garder une certaine distance entre le salarié et vous quand cela est possible



Il est essentiel de se laver les mains régulièrement, notamment après s'être mouché, avoir éternué ou toussé, et après chaque sortie à l'extérieur.



Si possible, aérer les pièces de votre domicile lors d'une intervention.



Porter un masque dans certaines circonstances



Tousser et éternuer dans son coude, utiliser un mouchoir à usage unique.



Veillez à ce que les intervenants à domicile ne touchent pas à mains nues :

- les déchets
- les liquides biologiques
- le linge souillé
- les déchets de soins ou matériel médical

## 8 LE PARRAINAGE

### 2 HEURES DE PRESTATION OFFERTES\*

\*Pour tout nouveau contrat de prestation de 2 heures minimum/semaine et d'une durée minimum de 6 mois.

Le parrain bénéficiera des 2 heures offertes dès la mise en place des prestations du filleul, à condition qu'il dispose lui même d'un contrat actif de 2 heures minimum/semaine.



# 9 L'OFFRE CLIENT AMBASSADEUR

Partagez votre expérience et **gagnez des heures** de prestation offertes !

## Comment ça marche ?

Organisez **une réunion découverte** Home Services avec vos proches intéressés par nos prestations (ménage, garde d'enfants, jardinage, etc.).

- ❖ Invitez 3 à 6 personnes à votre domicile.
- ❖ Nous vous offrons 2h de prestation **le jour de la réunion !**

## Et ce n'est pas tout !

Pour chaque nouveau contrat signé à la suite de votre réunion :

- ❖ 2h offertes si le filleul signe un contrat d'au moins 2h/semaine pendant 6 mois
- ❖ 1h offerte si le filleul signe un contrat d'au moins 2h/quinzaine pendant 6 mois
- ❖ Ces heures offertes sont **attribuées à la mise en place de la prestation du filleul.**

## En résumé :

- Réunissez **3 à 6 personnes**
- Recevez **2h offertes** le jour de la réunion
- Cumulez jusqu'à **+2h par contrat signé !**

## e x e m p l e :

Vous invitez 5 personnes, 3 signent un contrat de 2h/semaine.

- ❖ Vous gagnez 2h (réunion) + 6h (3 filleuls) = **8 heures offertes !**



# 10 L'APPLICATION MOBILE HOME SERVICES

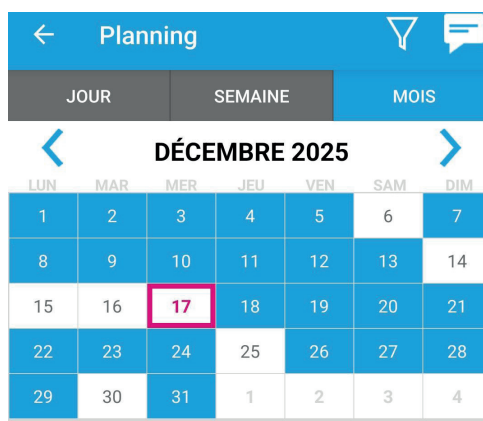
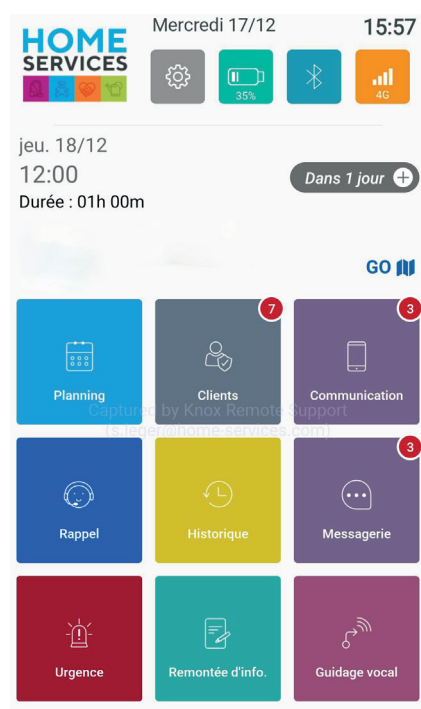
Pour simplifier les échanges entre ses clients et ses salariés, Home Services met une application mobile au service de l'aide à domicile.

Ce nouvel espace plus fluide et intuitif facilitera les échanges entre intervenants et clients, mais aussi avec les équipes en agence.

L'application Home Services vous donnera accès en temps réel à l'ensemble des informations relatives aux prestations.

Au-delà d'être un outil qui va faciliter les échanges, vous retrouverez sur votre espace client une centralisation d'informations :

- Planning mis à jour en temps et en heure
- Téléchargement de factures
- Attestations fiscales
- Contrôle des interventions clôturées
- Une messagerie depuis la plateforme pour permettre à chaque client d'Home Services d'échanger pour toute demande de modification de planning, d'absence, de réclamation ou pour une simple information.



Ainsi, il ne sera plus obligatoire de passer par l'accueil téléphonique pour nous contacter.

De plus, nous vous proposons le cahier de liaison en version dématérialisé qui permet d'échanger directement avec l'intervenant depuis son Smartphone professionnel et de lui donner des consignes particulières, mais aussi de vous prévenir de la bonne réalisation des interventions.

**HOME**  
**SERVICES**



# ANNEXES

# ANNEXE 1

## LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES\*

Les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit. Leur frais de déplacement et autres frais engagés pour l'exercice de leur mission peuvent être pris en charge conformément aux dispositions de l'article R 311-2 du code de l'action sociale et des familles

Décision portant désignation des personnes qualifiées pour le respect des droits des personnes prises en charge dans un établissement social ou médico-social dans le département :

### ❖ DES BOUCHES-DU-RHÔNE

#### Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge médico-sociale :

##### Pour le secteur des personnes âgées:

- Madame SANT ANGÉLI Michelle, Cadre retraitée, ancienne Directrice de l'EHPAD Caire Val, déléguée territoriale MGEN de la Région Sud
- Madame DUPRÉ Camille, Cadre retraitée, ancienne Directrice de l'Association A3, accompagnement des aidants de personne dépendante.
- Madame MARCAGGI-BRESSON Jocelyne, Cadre retraitée, ancienne directrice de la Résidence William BOOTH, Fondation de l'Armée du Salut.
- Docteur CHARLET Francis, Médecin inspecteur de santé publique retraité, ancien Responsable régional de la veille sanitaire à l'Agence régionale de santé PACA.

##### Pour le secteur des personnes handicapés adultes

- Madame DUPRÉ Camille, Cadre retraitée, ancienne Directrice de l'Association A3, accompagnement des aidants de personne dépendante.
- Madame MARCAGGI-BRESSON Jocelyne, Cadre retraitée, ancienne directrice de la Résidence William BOOTH, Fondation de l'Armée du Salut.

##### Pour le secteur des personnes en difficultés spécifiques

- Monsieur TANCHE Bruno, Cadre retraité, ancien Directeur général de l'association AMPTA, Délégué - Médiateur du Procureur du TGI de Marseille et Président de l'Association « Addiction Méditerranée ».
- Madame CABARROCAS Nadine, Cadre retraitée, ancienne Cheffe de service LHSS Centre Jane Pannier, Marseille et ancienne Cheffe de service éducatif au CHRS Résidence William BOOTH, Fondation de l'Armée du Salut.

#### Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale :

- Madame CABARROCAS Nadine, Cadre retraitée, ancienne Cheffe de service LHSS Centre Jane Pannier, Marseille et ancienne Cheffe de service éducatif au CHRS Résidence William BOOTH, Fondation de l'Armée du Salut.
- Madame MARCAGGI-BRESSON Jocelyne, Cadre retraitée, ancienne directrice de la Résidence William BOOTH, Fondation de l'Armée du Salut.

## ••• DU VAUCLUSE

### **Pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou leurs représentants légaux et des personnes âgées ou leurs représentants légaux :**

#### **Pour les structures accueillant des personnes handicapées**

- Monsieur Benjamin BOUNIOL, retraité conseiller technique en travail social assistant social
- Monsieur Ruben URRUTIA, retraité de l'enseignement
- Madame Dominique NEAU, retraitée chef de service IME et famille d'accueil agréée pour personnes handicapées

#### **Pour les structures accueillant des personnes âgées**

- Madame Danièle NAHOUM-SOKOLOWSKI, présidente de France Alzheimer Vaucluse
- Monsieur Jean-Paul CHANIAL, retraité cadre de santé
- Monsieur Henri BERNAND, retraité chef de service Hôpital de Montfavet

### **Pour l'accompagnement des personnes en difficulté sociale ou leurs représentants légaux et pour l'accompagnement des personnes sous protection juridique ou leurs représentants légaux :**

#### **Pour les structures CHRS / CADA**

- Monsieur Frédéric AYMARD, administrateur d'Image 84 et délégué au SIAO

#### **Pour les majeurs protégés**

- Madame Marie MORHANGE, psychologue à l'association ISATIS
- Monsieur Norbert GUILLARME, directeur des activités Médico-sociales et économiques à l'association AVEPH

### **Pour l'accompagnement des enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire ou leurs représentants légaux :**

- Madame Anne-Marie LUCOT, retraité psychologue
- Monsieur Georges BADON, retraitée responsable territorial aide sociale à l'enfance

## ...❖ DES ALPES-MARTIMES

### Pour l'accompagnement des personnes en difficulté sociale ou leurs représentants légaux :

- Madame Carine TADDIA, vice-présidente de la CDAPH

### Pour l'accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap ou leurs représentants légaux :

- Monsieur Jean-Michel BEC, ancien directeur d'association gestionnaire d'établissements
- Monsieur Hubert NAASZ
- Monsieur Bernard GIRGY, UGECAM, ancien directeur d'établissement
- Monsieur Eric JOUAN

## ...❖ DU VAR

### Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale, médico-sociale et de l'enfance :

- Monsieur Yves CARTEAU, Vice-président de l'association « France Alzheimer Var »
- Madame Jocelyne LAFFON sur l'arrondissement de Toulon
- Monsieur Claude COULANGE sur l'arrondissement de Toulon
- Madame Anne MATHIVET sur l'arrondissement de Toulon
- Monsieur Herve NACCACHE, retraité, directeur association APEA
- Madame Anne-Marie DAVID, retraitée, directrice générale de l'association Tutélaire Majeurs Protégés Alpes Méridionales
- Madame Anne LATZ, retraitée, Directrice ITEP L'essor
- Monsieur Daniel BAIONI, retraité, Directeur de l'institut Pomponiana-Olbia

Pour accéder à la personne qualifiée de son ressort territorial pour le département du Var, le demandeur devra s'adresser :

Au conseil départemental – direction d'Autonomie – 390, boulevard des Lices – 83076 Toulon cedex tél. 04 83 95 46 80  
A la direction Départementale de la Cohésion sociale – boulevard de 112 ° RI – 83 000 Toulon tél. 04 94 18 83 83  
A l'agence Régionale de Santé – délégation Territoriale du Var – Av. Lazare Carnot – Cité Sanitaire 83 076 Toulon  
tél. 04 13 55 89 01

## ... DU GARD

Pour l'accompagnement dans les établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes âgées ou en situation de handicap

- Monsieur Bernard Guiraud
- Monsieur Jean-Jacques Hurpy
- Monsieur Patrick Raudin
- Madame le Docteur Denise Strubel
- Madame Sophie Erdely-Burkhalter

## ... DE L'HÉRAULT

Pour l'accompagnement dans les établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes âgées ou en situation de handicap

- Madame Bervelt Marcelle, membre de l'association «Pour le droit de mourir dans la dignité»
- Madame Schneider Ariette, membre de la fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés (FNATH)

*\*La liste des personnes qualifiées est susceptible d'évoluer au cours de l'année ; le livret d'accueil étant imprimé à un instant donné, certaines informations peuvent ne plus être à jour.*

# ANNEXE 2

## LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(ARRÊTÉ 8 SEPTEMBRE 2003) MENTIONNÉE À L'ARTICLE L.311-4  
DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

### 1. PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Tout le monde est traité pareil.  
Personne n'est mis de côté.  
Cela vaut pour tout accompagnement.



### 2. DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

L'aide doit être adaptée.  
Elle répond aux besoins de la personne.



### 3. DROIT À L'INFORMATION

La personne a le droit de comprendre.  
Les informations sont simples.  
Elles sont expliquées calmement.  
La personne peut être aidée.

### 4. DROIT DE CHOISIR ET PARTICIPER

La personne peut choisir son accompagnement.  
Elle donne son accord.  
Elle participe aux décisions.  
Elle peut être aidée si besoin.



### 5. DROIT À LA RENONCIATION

La personne peut dire non.  
Elle peut demander un changement..

## 6. DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La personne peut voir sa famille.  
Les liens familiaux sont respectés.



## 7. DROIT À LA PROTECTION

La personne est protégée.  
Ses informations sont privées.  
Elle a droit aux soins.  
Elle est en sécurité.

## 8. DROIT À L'AUTONOMIE

La personne peut se déplacer.  
Elle peut recevoir des visites.  
Elle garde ses affaires.

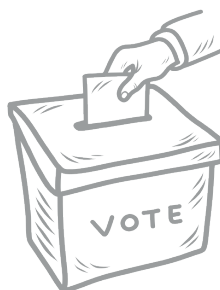


## 9. PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

La personne est soutenue.  
La famille peut aider.  
La fin de vie est accompagnée avec respect.

## 10. DROIT DE CITOYEN

La personne garde ses droits.  
Elle peut les exercer..



## 11. DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

La personne peut pratiquer sa religion.  
Les croyances sont respectées.

## 12. DROIT À LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

La personne est respectée.  
Son intimité est protégée.



# ANNEXE 3

## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

### 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 quelque 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 DE LA SOCIÉTÉ

- 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 - PUBLICITE ET ENTREE 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 légaux, 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.



Téléchargez votre application  
HOME SERVICES



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H A 18H

**04 95 08 13 13**

[www.home-services.com](http://www.home-services.com)



Services aux personnes à domicile (NF311)

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)