

HOME SERVICES



LIVRET D'ACCUEIL DE L'AIDE À DOMICILE



TOUTE L'ÉQUIPE DE
HOME SERVICES
VOUS SOUHAITE LA
BIENVENUE !



SOMMAIRE

1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	4
Notre activité.....	4
Les prestations proposées par Home Services.....	5
La démarche qualité.....	5
Organigramme de la structure.....	6
2. VOTRE ARRIVÉE CHEZ HOME SERVICES	7
Les équipements fournis par Home Services.....	7
Vos documents de travail mis à disposition sur votre téléphone professionnel.....	8
La procédure de pointage.....	8
Votre intervention chez le client.....	9
Les attitudes à adopter.....	10
Les attitudes à ne jamais adopter.....	10
3. LES RISQUES PROFESSIONNELS ET LES PROCÉDURES D'URGENCE	11
4. LES AVANTAGES PROPOSÉS PAR HOME SERVICES	16
La rémunération.....	16
Nos offres de formations.....	17
La protection sociale.....	18
Le comité social économique (CSE).....	18
5. GESTION DES CONFLITS ET SITUATIONS D'URGENCE	19
6. PRÉVENIR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE	20
7. LES BONS GESTES EN PRESTATIONS	23
8. L'APPLICATION MOBILE HOME SERVICES	24
9 FICHE DE PREVENTION ET SINISTRES	25
10 INTERVENTION AUPRÈS DE PERSONNE AGEES OU EN SITUATION DE HANDICAP	29

1. PRÉSENTATION DU GROUPE

Notre activité

Depuis 1997, Home Services est un organisme 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 08 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00 sur rendez-vous.

Notre accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 au 0495081313.
En dehors de ces horaires d'ouverture, une astreinte est joignable au **0495081212**, en cas de réelle urgence. Un responsable d'agence prendra en charge votre demande.

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

Les prestations proposées par Home Services

- **Assistance aux personnes âgées et ou en situation de handicap** : entretien du domicile, aide au déplacement, préparation et aide à la prise des repas, à l'habillage, au lever et au coucher, garde de jour et/ou de nuit, réalisation de tâches administratives, accompagnement à l'extérieur véhiculé/non véhiculé
- **Aide ménagère** : rangement, ménage, vaisselle, vitres, petite lessive, repassage, courses, préparation des repas
- **Prestation ménage privilège** : prestation de ménage incluant des tâches ménagères approfondies.
- **Garde d'enfants** : accompagnement à l'école/aux activités, bain, préparation/prise des repas, suivi des devoirs
- **Jardinage** : traitement des arbres/plantes, désherbage, débroussaillage, enlèvement des déchets, taille/tonte

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 annuelle 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 haute autorité de santé (HAS)

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 :

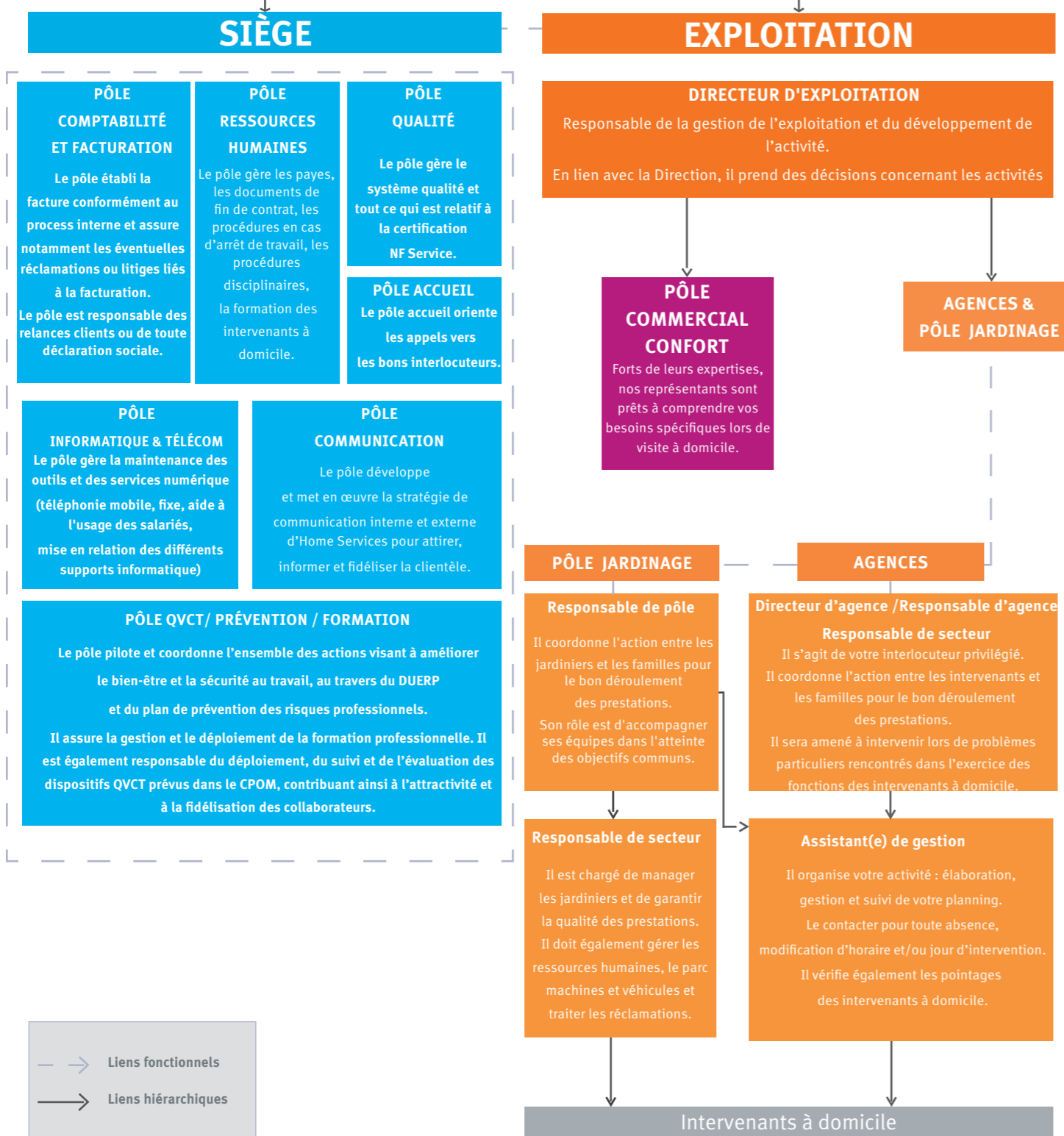
- Une intervention individualisée,
- Une relation triangulaire (réfèrent/intervenant/client) qui protège le client et l'intervenant,
- Le respect de la personne aidée.

Le salarié a 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.

Organigramme général

CONSEIL D'ADMINISTRATION

DIRECTION GÉNÉRALE



2. VOTRE ARRIVÉE CHEZ HOME SERVICES

Home Services prête une attention toute particulière à l'intégration de ses nouveaux salariés.

Au-delà de la transmission de toutes les informations pratiques et nécessaires à votre prise de poste lors de la signature de votre contrat, vous suivez un parcours d'intégration qui vous donne les clés pour bien démarrer au sein de notre organisme.

Tout au long de ce parcours, vous rencontrez vos référents (assistant de gestion et responsable d'agence).

1^{ère} semaine

Vous serez contacté pour faire le point sur les prestations. Votre référent cherchera à savoir si les interventions se déroulent bien. Si vous rencontrez des difficultés sur un poste, n'hésitez pas à lui en parler !

Dès la construction du planning

La FEST (Formation En Situation de Travail) sera mise en place afin de faciliter votre intégration grâce à une formation et un accompagnement réalisés par un salarié expérimenté de Home Services...

1 mois plus tard

Vous devrez passer à l'agence pour faire le bilan de votre 1^{er} mois au sein d'Home Services, avec le responsable cette fois-ci.

Dans les 6 premiers mois

Vous partirez en formation, celle-ci vous permettra d'apprendre les bases et les attitudes à adopter.

Au bout de 6 mois...

Vous vous entretenez avec votre référent sur les risques professionnels auxquels vous êtes exposés par le biais d'un entretien d'écoute.

Les équipements fournis par Home Services

Un smartphone

Home Services prend en charge le coût du téléphone, de l'abonnement, ainsi que des communications téléphoniques.

- Vous n'avez pas la possibilité d'utiliser ce matériel à des fins personnelles, mais uniquement pour appeler l'accueil téléphonique ou les clients.
- En cas de perte, de vol, Home Services prendra en charge le renouvellement du téléphone à condition de présenter la déclaration de perte ou de vol effectuée auprès des services compétents. Sans cette déclaration, vous serez redevable envers Home Services du coût de remplacement du téléphone et de la carte SIM.
- En cas d'endommagement du téléphone, vous devrez verser à Home Services la somme équivalente à la valeur du téléphone. Dans tous les cas, vous vous engagez à nous prévenir immédiatement.

Ce téléphone reste la propriété d'Home Services et devra être restitué avec la carte SIM en bon état de fonctionnement à la fin du contrat de travail.

À défaut, vous serez redevable envers Home Services d'une somme équivalente à la valeur du téléphone et de la carte.

Un GPS gratuit disponible sur votre téléphone portable professionnel, il vous oriente facilement vers les domiciles des clients chez qui vous intervenez.

6 paires de gants

Les paires fournies sont renouvelables chaque semestre.

2 blouses/an

Les blouses doivent être portées pendant vos interventions.

Une vignette de stationnement dans certaines communes, sous conditions

Une carte professionnelle dématérialisée (sur le téléphone)

Masques jetables

Vos documents de travail mis à disposition sur votre téléphone professionnel

Le planning

Il précise les lieux et horaires d'intervention. Il est mis à jour en temps réel et consultable à tout moment sur votre téléphone portable professionnel, il doit être scrupuleusement respecté.

La fiche mission

Elle est transmise sur votre téléphone avant le démarrage de toute nouvelle intervention. Elle vous donne des indications sur l'identité du client, les tâches à réaliser à son domicile, les caractéristiques de son logement, son environnement, les modes de transport pour s'y rendre, etc.

La carte professionnelle

Elle permet de vous identifier auprès du client, lorsqu'il s'agit de votre première intervention notamment.

Au domicile du client

LE CAHIER DE LIAISON

En place au domicile des clients ayant donné leur accord, vous devez prendre connaissance de son contenu à votre arrivée. Il contient toutes les informations utiles à la prise en charge du client à son domicile :



Ce cahier doit être lisible pour la personne aidée et ne contenir aucune information d'ordre privé. Évitez les abréviations pour faciliter sa compréhension par d'autres intervenants. Notez qu'il sera vérifié lors de contrôles surprises à domicile effectués par le responsable d'agence.

- Les numéros de téléphone utiles
- Le nom des intervenant(e)s et personnes extérieures (kiné, infirmier(e)s...)
- Les éventuels régimes alimentaires

Vous y inscrivez :

- Les tâches réalisées
- Les imprévus rencontrés lors de l'intervention
- Des suggestions ou des messages destinés à d'autres intervenants
- Des éventuels échanges avec la famille
- Le ticket des achats et la somme du « rendu monnaie »

La procédure de pointage

• **Le pointage solution mobile** : ce pointage est obligatoire au début et à la fin de chaque prestation, quelle que soit sa nature. Le pointage s'effectue grâce au badge présent à cet effet chez le client et à l'application mobile présente sur chaque téléphone portable professionnel. Cela permet de connaître les heures effectives de prestation.

Tout défaut de pointage doit être immédiatement signalé à HOME SERVICES.

Tout dépassement d'horaire ne pourra vous être payé, car il n'est pas pris en charge par le client. Toutefois, à la demande du client, l'assistant de gestion de votre agence peut vous accorder une prolongation exceptionnelle.

Votre intervention chez le client

PREMIER JOUR D'INTERVENTION

À votre arrivée, présentez-vous et faites le point avec le client sur le travail à fournir.



Pensez à respecter les mesures barrières (voir page « Les bons gestes en prestations »)



POINTAGE DE DÉBUT

Vous pointez pour marquer le début de votre intervention.

METTEZ VOTRE TENUE DE TRAVAIL

- Vous devez porter votre blouse, vos gants et vos sur-chaussures ou « Croc's ».
- Attachez vos cheveux pour plus de confort.
- Vous pouvez laisser vos effets personnels dans un endroit désigné par le client.

DÉBUT DE L'INTERVENTION

FIN DE VOTRE INTERVENTION

- Vous pouvez faire le point avec le client sur la prestation réalisée, mais également sur la prochaine intervention.
- Vous prenez également connaissance des envies du client et vous vous assurez de son confort, en particulier pour les personnes dépendantes ou en situation de handicap.
- Remplissez le cahier de liaison présent au domicile.
- Si le client est absent, pensez à lui laisser un mot pour préciser le travail effectué et les difficultés éventuellement rencontrées.



POINTAGE DE FIN

Vous dépointez pour marquer la fin de votre intervention.

Les attitudes à adopter

•••• Respect des horaires et ponctualité

Vous devrez respecter les horaires prévus par votre Responsable et son assistant de gestion, même si des modifications interviennent (chaque modification est notifiée en temps réel sur votre téléphone). Votre devoir est d'être ponctuel.

En cas de retard, veillez à le justifier sous peine de sanctions disciplinaires.

La décision d'effectuer des heures supplémentaires appartient à la Direction. Vous n'avez pas le droit de partir avant la fin de l'intervention sans autorisation de vos supérieurs hiérarchiques (ceux de l'agence dont vous dépendez).

•••• Assiduité

Il est interdit de s'absenter pendant les heures de travail. Vous devez au préalable demander une autorisation à votre supérieur hiérarchique. Toute absence doit être justifiée. Les procédures à suivre sont précisées dans le Règlement Intérieur de l'association qui vous a été remis à l'embauche.

En cas d'absence prévisible, vous devez prévenir l'association dès que vous en avez connaissance, pour qu'elle puisse organiser votre remplacement dans de bonnes conditions.

En cas d'absence imprévisible, et sauf cas de force majeure, vous devez informer immédiatement l'association (en-dehors des horaires d'ouverture, un répondeur et une astreinte téléphonique sont prévus à cet effet).

En cas d'absence pour maladie ou de prolongation d'un arrêt de travail, **vous êtes tenu de transmettre à l'association dans les 48 heures un certificat médical indiquant la durée prévisible de l'absence.** Le défaut de production de ce certificat dans les délais pourra entraîner des sanctions.

•••• Votre tenue

Vous devez **OBLIGATOIREMENT** porter votre tenue de travail :

Blouse / Gants / Chaussures de sécurité (CROC'S ou sur-chaussures)

•••• Remise des clés du domicile

Deux situations :

- Les clés du domicile du client vous sont remises par l'association : elles comportent un code qui vous permettra de les distinguer. Si vous êtes absent, vous devez rapporter les clés à l'agence.
- Les clés du domicile vous sont directement remises par le client : vous devez impérativement le notifier à l'aide de votre téléphone mobile professionnel. Vous trouverez l'onglet « Remise des clefs » prévu à cet effet dans la tuile « Remontées d'informations » sur votre application mobile professionnel. Il faudra remplir tous les champs du formulaire, associer le client et le faire signer. N'oubliez jamais que le fonctionnement de HOME SERVICES repose sur une relation tripartite entre l'association, le client et l'intervenant. Pour veiller à la pérennité de cette relation, **HOME SERVICES doit être tenu informé de toute remise de clés par un client via l'application mobile HOME SERVICES.**

Les clés ne doivent jamais être nominatives.

CONDUITE À TENIR EN CAS DE CASSE D'OBJET

Si vous détérioriez un objet chez le client, contactez immédiatement votre référent qui prendra les dispositions nécessaires.



Les attitudes à ne jamais adopter

- Exposer votre vie privée au client
- Communiquer au client votre planning et le contenu de vos fiches mission
- Communiquer au client votre numéro de téléphone personnel
- Endommager le matériel mis à votre disposition
- Utiliser un bien à des fins personnelles
- Introduire quelqu'un sans autorisation expresse du client, datée et signée
- Accepter un don, cadeau, rémunération, de la part d'un client, sous quelque forme que ce soit
- Intervenir à un autre domicile que celui indiqué sur votre fiche de mission
- Critiquer les choix de vie, la culture, l'éducation des enfants du client
- Fumer chez le client, ou encore introduire de la drogue ou de l'alcool dans sa maison
- Pénétrer chez le client en état d'ivresse ou sous l'emprise de la drogue

3. LES RISQUES PROFESSIONNELS ET LES PROCÉDURES D'URGENCE

La prévention des risques est au cœur des préoccupations d'HOME SERVICES.

Garantir la santé et la sécurité des salariés est l'un des objectifs majeurs de notre organisme

Ainsi, nous tenons à sensibiliser tous nos salariés sur les risques professionnels encourus au cours de leur prestation, et sur la bonne démarche à suivre afin d'éviter au mieux les accidents du travail ainsi que les accidents de trajet.

En cas d'accident du travail ou de trajet, tout salarié devra remplir un questionnaire fourni par l'association, afin que nous puissions déclarer au mieux les circonstances de celui-ci auprès de la sécurité sociale.

HOME SERVICES n'est pas en mesure de prendre une décision sur le bien-fondé ou non de l'accident, la décision de reconnaissance de l'accident du travail ou de trajet et de prise en charge appartient exclusivement à la sécurité sociale.



Toute déclaration frauduleuse d'accident du travail ou de trajet pourra être sanctionnée, d'une part par la sécurité sociale par un refus de prise en charge, et d'autre part par l'association, qui se réserve le droit de prononcer une sanction disciplinaire à l'encontre du salarié.

Par ailleurs, l'employeur se réserve le droit d'effectuer des contrôles médicaux à votre domicile en cas d'arrêt de travail.

Prévenir les douleurs physiques lors de vos prestations

Lors de la réalisation de vos tâches, vous vous exposez à des fatigues musculaires, douleurs dorsales, et autres blessures. Vous trouverez ci-dessous une liste des attitudes et postures à adopter pour prévenir ces risques :



•••• Entretien du linge

- Utilisez une petite corbeille avec poignées pour le linge et limitez son poids. La positionner de façon à réduire les va-et-vient.
- Placez la corbeille à votre hauteur plutôt qu'au sol pour réduire les efforts et les postures extrêmes.
- Favorisez l'utilisation du sèche-linge s'il y en a, pour réduire les déplacements, le port de corbeille.
- Proposez au client une meilleure répartition des jours d'entretien du linge pour en diminuer la fréquence.
- Utilisez une table à repasser réglable pour l'ajuster à votre taille. La plier lors des déplacements. Vous pouvez repasser en restant assis. Ne pas faire plus de deux heures de repassage/jour.
- Utilisez un fer à repasser en bon état, conforme et léger pour éviter les brûlures/blessures occasionnelles.
- Assurez-vous que les prises sont accessibles, suffisantes et conformes pour limiter les risques électriques.



•••• Nettoyage des sanitaires

- Utilisez une brosse à manche télescopique réglable à votre hauteur pour supprimer les positions extrêmes.
- Entrez dans la baignoire pour laver les carreaux et limiter l'amplitude articulaire.
- Alternez régulièrement les positions debout, à genoux/assis.
- Utilisez des produits nettoyants efficaces.



↳ Réfection du lit

- Prévoyez une zone minimale de circulation autour du lit afin de limiter les foulures de pied et autres petits accidents.
- Proposez au client un lit à hauteur variable ce qui limitera les positions courbées et réduira les amplitudes articulaires.
- Recouvrir le matelas d'une alèse imperméable pour réduire les efforts et la force exercée.
- Ne retournez les matelas qu'une fois par saison : toujours à deux.



↳ Nettoyage des surfaces

- Utilisez un support flexible de nettoyage en microfibres pour supprimer les projections, cela réduit les efforts.
- Utilisez un escabeau stable (jamais plus de trois marches) lorsque vous nettoyez en hauteur. Le replier pour se déplacer.
- Ne tirez pas seul le mobilier ou l'électroménager lourd.
- Alternez les tâches difficiles et les tâches faciles. Établissez un planning pour limiter la répétitivité et la durée d'exposition.
- Ne pas circuler sur le sol mouillé



↳ Port de charges (poubelles et courses)

- Répartir les produits dans deux sacs, un dans chaque main pour équilibrer la charge. Préférez un caddie à roulettes si le client est équipé.
- Pour ranger les courses, mettre le lourd en bas et le léger en haut.
- Vous pouvez faire livrer les grosses courses à domicile et réaliser les petits achats chez les commerçants de proximité.
- Proposez au client un modèle de poubelle avec ouverture à pédale pour éviter de vous pencher en jetant les ordures.
- Pour diminuer le poids des poubelles, favorisez l'achat de petits sacs-poubelles pour réduire la quantité de déchets.
- N'attendez pas que les poubelles soient pleines pour les vider. Veillez à les sortir fréquemment.



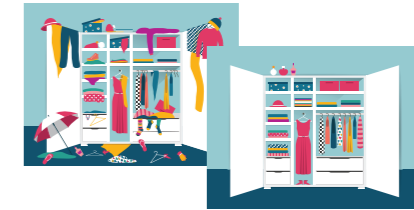
↳ Manutention

- Adoptez les bons gestes pour soulever le client.

Prévenir les chutes

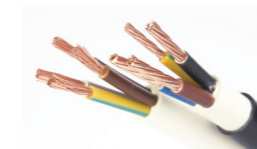


Circulez et effectuez vos tâches sous un éclairage suffisant.



Dégagez les voies et pièces de passage avant d'effectuer vos tâches.

Prévenir les risques électriques



Évitez les fils électriques au sol : ils devront être fixés sur les plinthes par le client. Vous devez aussi refuser d'utiliser du matériel en mauvais état. N'essayez pas non plus de réparer le défaut constaté.



Ne marchez pas pieds nus sur une surface recouverte d'eau et localisée à côté d'une prise.

Prévenir les risques routiers



Organisez vos déplacements et utilisez le plus possible les transports en commun.



Évitez la précipitation dans vos déplacements.



Portez des chaussures fermées avec des semelles en bon état.



Il est interdit d'utiliser le téléphone en conduisant.



En cas d'intempéries ou de panne de votre véhicule, anticipez une solution avec votre employeur.



Vérifiez régulièrement votre véhicule (rétroviseurs, pneus, éclairage, etc.) et entretenez-le.



Il est interdit de consommer de l'alcool en conduisant.

Prévenir les risques infectieux



Attachez vos cheveux.
Ne gardez pas vos bijoux.



Munissez-vous d'une trousse de secours comprenant une pince, un antiseptique, des compresses, du sparadrap, des gants et des ciseaux.



Portez des gants (adaptés à vos tâches) et votre blouse de travail.

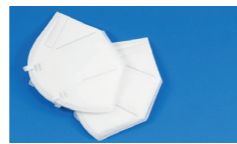


Lavez-vous les mains plusieurs fois par jour avec du savon (pendant 30 secondes) et à chaque fois que vous allez aux toilettes, que vous enlevez vos gants, ou que vous touchez un animal.

En cas de piqûre, blessure, ou morsure, désinfectez avec du savon ou un antiseptique et consultez votre médecin.



Évitez tout contact avec des seringues déjà utilisées chez le client et toute exposition au sang pour réduire les risques d'infection.



Couvrez-vous la bouche lorsque vous toussiez et le nez lorsque vous éternuez. Sachez reconnaître le danger (éternuements, toux du client) et évitez-le en portant un masque par exemple.



Les animaux domestiques doivent être mis à l'écart/attachés lors de vos interventions. Si leur présence met en péril l'hygiène du domicile, signalez-le à votre référent.

Prévenir les incendies et les explosions



N'oubliez pas de couper le gaz après utilisation.



Ne laissez jamais de casseroles, de poêles ou de plats sur le feu sans surveillance.



Assurez-vous que le domicile dispose des équipements nécessaires comme les extincteurs et les issues de secours en cas d'incendie.



Branchez un seul appareil par prise électrique. Concernant l'utilisation de matériels à vapeur que vous n'avez jamais utilisés, demandez à consulter les notices ou à ce qu'on vous montre leur utilisation.

Prévenir les risques chimiques



Portez des gants, car certains produits peuvent entraîner des irritations.



Ne mélangez pas les produits d'entretien.



En cas de contact avec les yeux, rincez immédiatement et abondamment à l'eau. Consultez un médecin.



En cas de contact avec les mains, lavez immédiatement et abondamment à l'eau.

Décryptage des logos chimiques



J'EXPLOSE



JE TUE



JE FLAMBE



J'ALTÈRE LA SANTÉ



JE FAIS FLAMBER



JE NUIS GRAVEMENT A LA SANTÉ



JE SUIS SOUS PRESSION



JE POLLUE



JE RONGE

En cas d'urgence

15

SAMU

17

POLICE GENDARMERIE

18

POMPIERS

112

TOUTES URGENCES

Tâches à ne jamais accomplir

- Préparer les médicaments
- Tâches à risque (lavage sans produit d'entretien, brosser le sol à genoux ou les murs, utilisation de produits dangereux)
- Gratter les parquets/lessiver les murs/nettoyer des caves
- Jardiner/bricoler/peindre/scier du bois
- Couper les cheveux, faire une couleur
- Nettoyer les animaux
- Soins des mains et des pieds
- Nettoyer les volets

4. LES AVANTAGES PROPOSÉS PAR HOME SERVICES

L'activité d'Home Services est soumise à la Convention collective de la Branche de l'Aide, de l'Accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010.

Cette convention définit les droits et obligations des salariés.

La rémunération

...✚ **Taux horaire** : il pourra augmenter en fonction de plusieurs facteurs :

- Ancienneté
- Revalorisation de la grille des rémunérations prévues dans la convention collective
- Augmentation du SMIC
- Avancement accéléré (en fonction de la situation économique de l'association)
- Formation diplômante (passage d'une catégorie à une autre)

...✚ **Modulation** : le temps de travail est **modulé** ce qui signifie que vous avez la même rémunération que celle prévue dans votre contrat de travail, quel que soit le nombre d'heures travaillées dans le mois (sauf absence). Chaque mois, le détail de l'horaire de travail est annexé à votre bulletin de salaire.

En fin d'année, **un bilan des heures effectuées sera réalisé.**

...✚ **Inter-vacations** : l'association rembourse vos inter-vacations, c'est-à-dire le temps entre deux prestations au cours de la même demi-journée dans la limite de 29 minutes.

...✚ **Les frais de déplacement** :

- Pour les **salariés véhiculés**, l'association rembourse les déplacements effectués entre deux prestations dès le 1er kilomètre parcouru, à raison de **0,40€/km**. Elle paie aussi les trajets aller/retour à votre domicile après application d'une franchise de **5km/trajet à votre charge**.
- Pour les salariés **non véhiculés** qui travaillent **plus d'un mi-temps**, Home Services vous rembourse la moitié (50%) du titre de transport sur présentation d'un justificatif. Pour les **salariés non véhiculés** qui travaillent **moins d'un mi-temps**, l'association vous rembourse le quart (25%) du titre de transport sur présentation d'un justificatif.

...✚ **Prime annuelle sur objectifs**: chaque année, la Direction examine, en concertation avec les élus du personnel, la possibilité d'allouer une prime aux salariés.

...✚ **Mise en place des paniers repas de 5 euros pour les intervenants à domicile**

- Prestation matin et après midi
- Pause déjeuner respectée (30 minutes)
- Temps de déplacement entre client du matin et de l'après-midi suffisant

Nos offres de formations

Dans un souci de **préservation de la santé de nos salariés**, nous proposons des formations variées et de qualité

Vous pourrez ainsi bénéficier de nombreuses formations animées par des professionnels qui vous aideront au bon déroulement de vos missions et vous enseigneront les limites à instaurer dans l'exercice de vos fonctions.

Voici les formations auxquelles vous aurez la possibilité d'assister :



- Dès votre embauche, vous serez positionné sur un accompagnement spécifique adapté à votre profil : **la FEST (Formation En Situation de Travail)**. Un(e) tuteur -trice, salarié(e) expérimenté(e) d'Home Services, vous formera et vous accompagnera pendant les premières semaines de votre contrat.
- La formation « **Ma Première Prestation** » dès votre entrée dans l'effectif pour assimiler les bons réflexes et les attitudes à adopter lors de vos prestations.
- La formation « **Gestes et postures** » celle-ci garantit votre santé physique et mentale et vous évitera de nombreuses douleurs physiques.
- La formation « **Entretien du logement et 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).
- 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..

La protection sociale

❖ Mutuelle avec participation de l'employeur à hauteur de 58%

En tant qu'intervenant d'Home Services, vous devez souscrire à notre assurance santé complémentaire obligatoire, sauf à relever d'un cas de dispense prévu par la Convention Collective.

Une notice explicative vous est remise lors de votre embauche.

❖ Régime de prévoyance

Vous bénéficiez des garanties santé du régime conventionnel de prévoyance :

- **La garantie maintien de salaire** : elle est destinée à compenser la perte de revenus résultant d'un arrêt de travail dû à une maladie ou à un accident. Elle complète les revenus versés par la Sécurité Sociale.
- **La garantie d'incapacité temporaire de travail** : elle est destinée à compenser la perte de revenus résultant d'une incapacité physique d'exercer une quelconque activité professionnelle. Elle complète les revenus versés par la Sécurité Sociale. **Le pourcentage de garantie est consultable sur la notice explicative remise par votre employeur.**
- **La garantie invalidité** : dès la reconnaissance de l'état d'invalidité ou d'Incapacité Permanente Professionnelle, l'Organisme Assureur verse une rente complétant, le cas échéant, celle de la Sécurité Sociale, afin de compenser la perte de revenus.
- **La garantie décès** : celle-ci prévoit le versement aux bénéficiaires définis, d'un capital en cas de décès ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) du salarié.

Une notice explicative vous est remise lors de votre embauche.

Le Comité Social Economique (CSE) - Département 13,83,06

Le CSE est une instance unique de représentation du personnel qui résulte de la fusion des délégués du personnel (DP), du comité d'entreprise (CE), et du CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

❖ Les missions du CSE :

• L'expression collective des salariés

Le CSE a pour mission d'assurer une expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives :

- à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'association
- à l'organisation du travail,
- à la formation professionnelle
- et aux techniques de production

C'est dans ce cadre qu'il doit être consulté par l'employeur avant toute prise de décision sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'association.

• Les attributions en matière de santé, sécurité et conditions de travail

Le CSE procède à l'analyse des risques professionnels, contribue à promouvoir la santé, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail dans l'association et réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail, accidents de trajet ou maladies professionnelles.

Il peut susciter toute initiative qu'il estime utile et proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral, du harcèlement sexuel et des agissements sexistes.

• Les attributions sociales et culturelles

Le CSE assure la gestion de toutes les acti

tivités sociales et culturelles établies dans l'association. Les ressources du CSE en matière d'activités sociales et culturelles sont constituées par des contributions versées par l'employeur.

Paniers repas

5. GESTION DES CONFLITS ET SITUATIONS D'URGENCE


❖ Gestion des conflits

Si vous vous trouvez confronté à des difficultés ou à des conflits avec le client dans l'exercice de vos tâches, il vous appartient d'en informer votre responsable hiérarchique qui prendra les mesures nécessaires.

Lorsque vous êtes dans cette situation, vous tâcherez d'adopter les recommandations ci-dessous.

Il s'agit des premiers réflexes à adopter en cas de conflit avec un client, à lire aussi : les attitudes à éviter.


❖ Les attitudes à adopter ou à éviter en cas de conflits :



OUI

À FAIRE

- Ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide
- Éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé, etc.)
- Garder ses distances
- Rester calme et poli, mais ferme
- Être à l'écoute de l'interlocuteur, parler du problème de façon raisonnable et ne pas hésiter à dire « Vous avez peut-être raison... »
- Utiliser des mots simples, répéter les explications si nécessaire
- Inviter la personne dont le comportement est agressif à poser des questions
- Utiliser la reformulation pour montrer que l'on comprend (ou pas).



NON

À NE PAS FAIRE

- Répondre aux provocations
- Sous-estimer un interlocuteur
- Mentir
- Donner des ordres et des conseils

❖ Attitude face aux situations d'urgence

Dans le cas où le **client n'ouvrirait pas la porte**, vous devez **informer immédiatement votre référent** qui se chargera de prévenir la famille ou à défaut les services de secours d'urgence.

D'autre part, si vous constatez une rapide dégradation de l'état de santé du client, appelez les services de secours puis votre référent qui informera la famille de ce dernier.

Face à toute situation complexe, n'hésitez pas à contacter votre supérieur hiérarchique qui se chargera de vous guider.

6. PRÉVENIR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

❖ Qu'est-ce que la maltraitance ?

La maltraitance est un abus de pouvoir d'une personne sur une autre, qui crée une relation de dépendance et de soumission.

Présente dans toutes les sociétés et tous les milieux, la maltraitance est définie par le Conseil de l'Europe comme :

« Tout acte, ou omission qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable. »

Les différentes formes de maltraitance :

- **Violences physiques** : coups, brûlures, violences
- **Violences psychiques ou morales** : chantage, menace, etc.
- **Violences matérielles ou financières** : vols, etc.
- **Négligences actives** : toutes formes de délaissement
- **Violences médicales/médicamenteuses** : défaut de soins
- **Privations ou violations de droits** : limitation de la liberté, etc.
- **Négligences passives** : ignorance, inattention, etc.

❖ Les personnes concernées par la maltraitance

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

❖ Les facteurs de risque de maltraitance

La maltraitance se caractérise dans des contextes particuliers dans lesquels il existe :

- Une dissymétrie entre la victime et l'auteur : une personne plus vulnérable face à un autre moins vulnérable,
- Un rapport de dépendance de la victime à l'égard de l'auteur,
- Un abus de pouvoir du fait de la vulnérabilité de la victime,
- Une répétition des actes de maltraitance, même considérés comme « petits ».

C'est alors ce qu'on appelle la « maltraitance ordinaire », à laquelle on ne prête plus attention.

❖ Comment reconnaître les signes de maltraitance ?

Il est indispensable de rester vigilant et de savoir repérer les signes de maltraitance pour pouvoir intervenir rapidement et protéger la personne aidée.

Plusieurs signes peuvent vous interpeller, même s'ils n'assurent pas qu'une situation de maltraitance est présente.

La personne :

- se plaint de maltraitance ou d'avoir été blessée physiquement ou psychologiquement.
- apparaît méfiante, apeurée, avec des brusques changements d'humeur ou une anxiété soudaine et inexplicable surtout en présence d'une personne précise ou à son évocation.
- reste évasive sur ses conditions de vie et cherche l'approbation de quelqu'un avant de s'exprimer.
- est soudainement assez isolée.
- chute de manière répétée, a des ecchymoses, des fractures, souffre de déshydratation, perd du poids ou fait des visites répétées aux urgences sans réellement pouvoir en expliquer les raisons.
- a plus recours aux traitements médicamenteux type calmants.
- souhaite s'éloigner d'une personne sans raison apparente ou logique.
- a désormais une apparence négligée (décoiffée, sale).
- a des difficultés financières inexplicables ou elle se plaint qu'on lui doit de l'argent.
- présente des signes psychologiques de type :
 - Symptômes dépressifs (insomnie, perte d'intérêt, pleurs fréquents, faible estime de soi, tristesse...),
 - Tentative de suicide ou évocation du suicide,
 - État de détresse, d'impuissance et de découragement élevé.

Ces signes sont là pour vous aider, mais leur présence n'affirme pas que la personne est maltraitée, tout comme leur absence n'indique pas qu'elle ne l'est pas.

Surtout, il est important de faire confiance à votre ressenti et de ne pas hésiter à en parler.



7 LES BONS GESTES EN PRESTATIONS

→ Pour garantir la santé de nos clients et de notre personnel, nous tenons à rappeler l'importance des règles d'hygiène à respecter lors des prestations, ainsi que les consignes à suivre par nos salariés.

LA PROCÉDURE DE SIGNALEMENT À HOME SERVICES

Il est normal que vous vous sentiez déstabilisé(e). Une révélation de mauvais traitement envers une personne âgée dépendante ou une personne en situation de handicap est toujours une situation douloureuse.

En tant que citoyen, vous avez l'obligation légale de signaler les faits.

Signaler les faits permet de protéger la personne que vous aidez en provoquant une procédure qui va éloigner l'abuseur, de la personne et de vous-même.

... Vous êtes le témoin :

- Vous constatez vous-même une situation de maltraitance avérée.
- Vous avez une suspicion de maltraitance suite à l'apparition des signes d'alerte (Voir page précédente).

... On vous confie :

Une personne de l'entourage du bénéficiaire vous confie ses suspicions ou vous raconte des faits précis relatifs à une situation de maltraitance avérée.

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

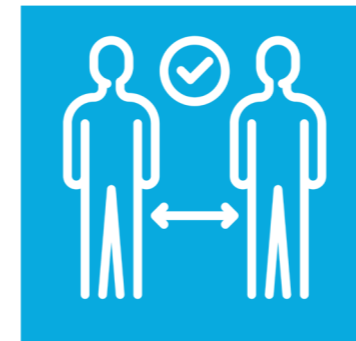
Contactez le médecin traitant et prévenez votre référent à HOME SERVICES, ou en cas d'absence le responsable d'agence dont vous dépendez.

... Signalez, sans faire de sélection a priori tous les événements qui vous semblent relever d'une situation de maltraitance et ceux apparemment anodins, qui en d'autres circonstances ou du fait de leur répétition, pourraient avoir des conséquences graves.

... Ne laissez pas d'indication sur le cahier de liaison, celui-ci peut être consulté par la personne maltraitante.



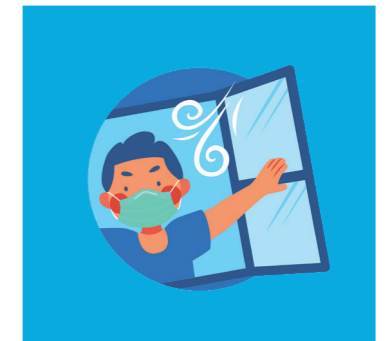
**NE JAMAIS OUBLIER QUE
CHACUN D'ENTRE NOUS A LE DEVOIR
DE SIGNALER UN CAS DE MALTRAITANCE**



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.



Laver régulièrement sa blouse de travail



Quand j'arrive dans le domicile du client, je dépose mes affaires personnelles dans un endroit dédié ou dans un sac.



Je ne touche jamais à mains nues :
- les déchets
- les liquides biologiques
- le linge souillé
- les déchets de soins ou matériel médical coupant/piquant

8. 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.

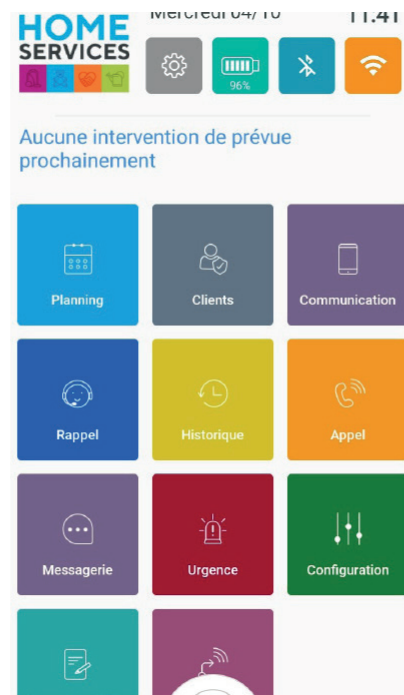
Côté salarié :

Vous aurez la possibilité de :

- consulter votre planning à jour instantanément
- transmettre des informations avec vos clients et avec votre référent Home Services.

La vignette « planning » dans l'application permet :

- L'accès au planning des interventions,
- Le contenu de l'intervention
- Le détail des heures planifiées et effectuées



La vignette « clients » dans l'application permet d'accéder à la liste des clients ainsi que leurs coordonnées et informations sur la mission et l'accès à leur domicile.

Le service de géolocalisation vous permet de déclarer l'heure de votre présence et l'heure de votre départ du domicile de votre client.

Une messagerie instantanée depuis la plateforme est mise en place pour chaque salarié et chaque client pour toute demande de modification de planning, d'absence, de réclamation, de rappel téléphonique 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 votre client depuis votre Smartphone professionnel afin de pouvoir consulter la présence ou non de consignes particulières, mais aussi de les prévenir de la bonne réalisation des interventions.

9. FICHE DE PRÉVENTION ET SINISTRES

ENTRETIEN DU CADRE DE VIE

Nettoyage des meubles et des surfaces

Ne jamais utiliser le côté vert de l'éponge pour nettoyer un meuble, une hotte, des vitres, une plaque de cuisson, les crédences, frigo alu et les murs.

Ne jamais s'appuyer sur la paroi de douche lors du nettoyage.

Utiliser un chiffon microfibre pour nettoyer la télévision.

Éviter d'utiliser d'autres produits qui risquent d'endommager la TV



Nettoyage des objets de décoration

Ne pas manipuler les objets de valeurs et décoration d'art lors du nettoyage. Pour éviter que ces objets ne se cassent laissez les à leur emplacement.

Nettoyage des sols

Parquet : ne jamais nettoyer le parquet avec du vinaigre ni autre produit fort cela risquerait de laisser des traces et ne pas utiliser trop d'eau.

Moquette : Elle requiert fréquemment le passage de l'aspirateur

Sols en plastique & lino : favoriser l'eau savonneuse

Carrelage : utilisez pour cela de l'eau et un produit lavant peu agressif pour ne pas abîmer les joints

Mélange des produits ménagers

Ne pas mélanger :

- La Javel avec tout autre produit
- Le bicarbonate de soude avec le vinaigre
- Le vinaigre et l'eau oxygénée
- Des produits de nettoyage de différentes marques



Utilisation de l'aspirateur

Avant d'utiliser l'aspirateur, vérifier que le sac ou bac soit vide afin d'éviter sa surchauffe

Manipulation des volets roulants et des fenêtres

Ne pas forcer pour l'ouverture du volet roulant car cela risque de faire dysfonctionner le mécanisme.

Ne rien positionner sous le volet roulant.

Fermez les fenêtres **avant de manipuler** les lits ou tout autre objet à proximité

Pour éviter que la fenêtre ne se casse ou vous y cognez.

Si la fenêtre est ouverte, **caler les portes** pour éviter qu'elles ne claquent.

Nettoyage du réfrigérateur

Après avoir fini de nettoyer le réfrigérateur,

pensez à le rebrancher.

Ne pas dégivrer le congélateur avec un couteau,

utiliser une spatule adaptée.



Utilisation de la centrale à vapeur

Déposer la centrale vapeur par terre pour éviter qu'elle ne tombe et ne se casse

Ne pas la laisser sur la table.

Ne repasser que **sur la table à repasser** et éviter tout autre support.

Utilisation des clés

Ne jamais mettre le nom ou l'adresse sur les clés du client

Pour éviter de les perdre pensez à un **système de repérage** pour les ranger dans vos affaires.

Utilisez l'application en cas de remise de clés.



DÉPENDANCE ET AUTONOMIE

Utilisation du verticalisateur

S'assurer que **le bénéficiaire soit bien attaché lors du transfert sur le verticalisateur**

afin d'éviter que le patient ne tombe et ne se blesse.

Demandez une formation à votre employeur si vous ne savez pas utiliser le verticalisateur.

Manipulation dentier, lunettes, appareil médical

Être très vigilant lors de la manipulation des appareils médicaux tels que :

- Les lunettes
- Le dentier
- Les appareils auditifs

Les placer dans des endroits sûrs pour **éviter la casse et la perte.**

Aide à la toilette

Ne pas effectuer des soins nécessitant la possession d'un diplôme spécifique (comme des soins de pédicure par exemple).

Ne pas laisser le bénéficiaire porter un vêtement trop long (ou dont l'ourlet se défait) : risques de chutes.

Ne pas obliger à un changement de position debout/ assis trop fréquent.



Aide aux repas

Assurez-vous que les ustensiles sont propres et qu'ils ne sont pas cassés.

Avant d'installer la personne, il faut dresser la table et lui prévoir un siège confortable.

Pour éviter la fausse route alimentaire : il est important que la personne se tienne droite.



Lavez vous les mains et celles de la personne.

Utilisez de plus petites cuillères pour contrôler la quantité d'alimentation et minimiser les risques d'étouffement.

Favoriser l'autonomie (c'est-à-dire apporter l'aide partiel ou total en fonction du niveau de dépendance).

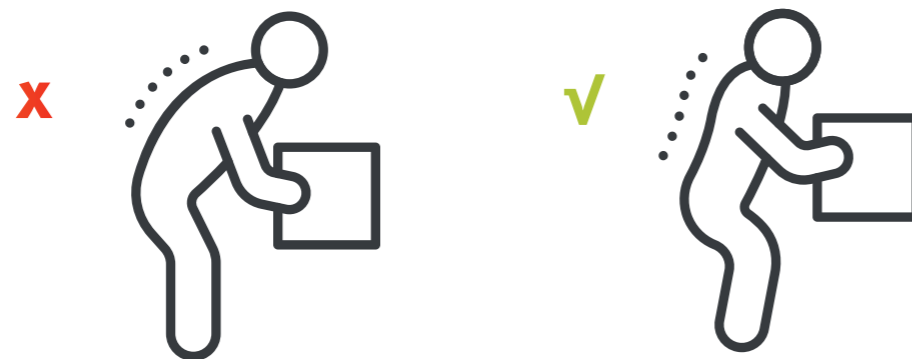
Se placer au même niveau du patient :

- respecter son rythme
- encourager la personne à manger
- Faire des pauses régulières si la personne est fatiguée.
- Ne pas manifester son impatience.

Gestes et postures à adopter

Pour porter une charge au sol, **veillez à vous accroupir**, pour saisir l'objet à porter et ensuite vous lever.

Cela protège votre dos et vous évite des douleurs.



10. INTERVENTION AUPRÈS DE PERSONNES AGÉES OU EN SITUATION DE HANDICAP

LE PROJET PERSONNALISÉ

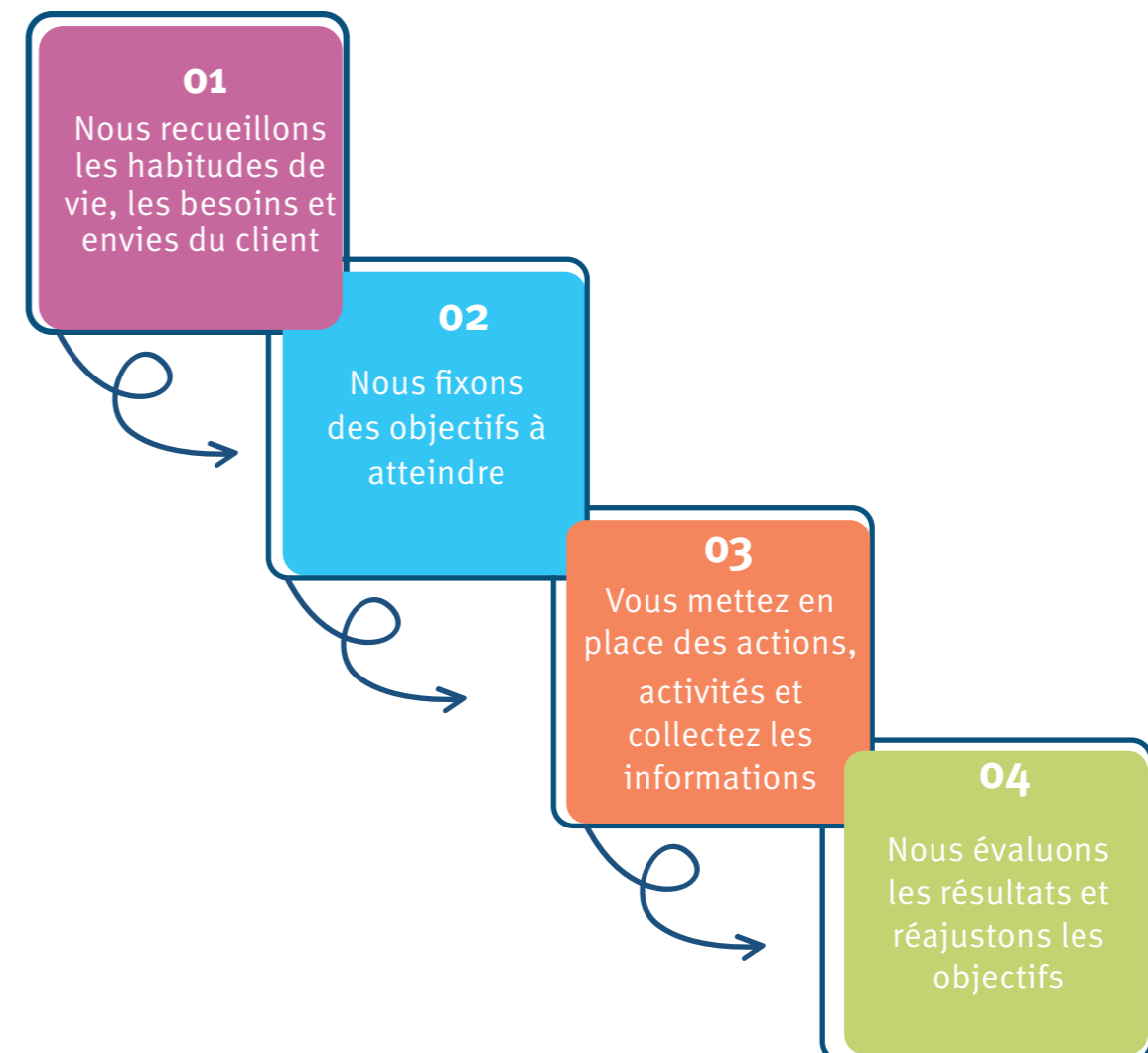
Le projet personnalisé est une démarche d'accompagnement entre le client et les personnes qui l'entourent, issue de la loi 2002-2, ce projet vise au mieux-être de la personne et au développement de son autonomie.

Il repose sur la prise en compte des désirs et des capacités de la personne. Dans le respect de ses souhaits, de son intimité.

Ce projet se déroule entre :

- Le client
- Son environnement proche
- Les intervenants Home Services
- Son équipe professionnelle de soin

COMMENT SE DÉROULE CE PROJET ?



BESOINS ET ATTENTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE



❖ **Activités motrices :**

Maintien des acquis, éviter la sédentarité, entretenir une bonne hygiène de vie, les efforts physiques, équilibre, autonomie

❖ **Activités d'expression et de communication :**

Stimuler l'expression et l'affect, écouter, échanger, se confier, adapter la communication



❖ **Tâches quotidiennes :**

Prise de repas, aide au lever/coucher, aux déplacements intérieurs et extérieurs, aide à l'habillage, à la toilette et au bien-être quotidien, assistance travaux ménagers

❖ **Activités socio-culturelles :**

Spectacles, promenades, être en relation avec la nature (jardin), lire, se documenter



❖ **Activités cognitives :**

Mémorisation, questionner le client sur des dates clé, stimuler l'ouïe, la vue, le goût, écouter de la musique



❖ **Activités d'utilité sociale :**

Maintenir les relations sociales avec le monde extérieur, écrire, contacter, accompagnement moral

❖ **Activités artistiques :**

Motricité fine, concentration, imagination, art, peinture, danse, dessin

Pour que vous puissiez enfin combiner votre vie
personnelle et professionnelle.



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

04 95 08 13 13

www.home-services.com



Services aux personnes à domicile (NF311)

www.marque-nf.com