Alka
Améliore votre quotidien

# LIVRET D'ACCUEIL DES USAGERS

## SOMMAIRE

PROJET DE SERVICE

LES FORMES DE PARTICIPATION DES USAGERS AU SEIN DE LA STRUCTURE

DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

## ANNEXES

1 TARIFS DE PRESTATIONS

2 CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNES ACCUEILLIE

3 RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

4 FORMULAIRE DE DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

5 PERSONNE QUALIFIÉE – LISTE DÉPARTEMENTALE

6 MÉDIATION DÉPARTEMENTALE

# PROJET DE SERVICE

## HISTORIQUE

L'Association **ALKA Services** est née de la rencontre de personnalités différentes qui avaient en commun la volonté de développer et promouvoir une offre innovante pour satisfaire les besoins des bénéficiaires en matière de services de proximité.

La conjugaison des talents, l'attention portée à la personne humaine dans sa vie sociale, familiale, professionnelle, dans la recherche de son épanouissement, l'écoute, l'entraide et la solidarité constituent les valeurs fondatrices de notre association.

Améliorer la vie au quotidien par des services de qualité, c'est la vocation **d'ALKA Services,** qui souhaite être un acteur actif de la professionnalisation, de l'extension et du dynamisme du marché français du service à la personne.

Nous intervenons sur l'ensemble du département du **VAL DE MARNE** (1) ainsi que dans toute **L'ILE DE FRANCE** (2) au domicile des particuliers, **7j/7 et 24h/24,** de façon ponctuelle ou régulière, proposant une large gamme de services de qualité, effectués par des professionnels recrutés, formés et présentés pour répondre à vos besoins.

(1) pour les activités soumises à agrément : assistance aux personnes âgées et/ou handicapées, familles fragilisées, garde d'enfants de moins de trois ans
(2) dans toute l'ILE DE FRANCE pour les activités déclaratives: travaux ménagers, repas, courses de proximité, petits travaux de jardinage et bricolage, garde d'enfants de plus de trois ans, soutien scolaire, téléassistance

## NOS VALEURS COMPLÉMENTAIRES

Conformément à la législation en vigueur (article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles) et afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles, notamment de prévenir tout risque de maltraitance lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un **livret d'accueil**.

Aussi, dans le souci de toujours améliorer ses relations avec ses bénéficiaires et leurs proches, l'association **ALKA Services** vous présente ce livret d'accueil qui a pour vocation de vous faire connaître l'ensemble de ses services.

Depuis plusieurs années, **ALKA Services** se met au service des personnes pour leur permettre un accompagnement adapté et qualitatif à domicile. Notre personnel intervient auprès des personnes âgées de moins ou plus de 60 ans, des personnes en situation de handicap, des personnes seules ou couples pour la réalisation des tâches de la vie.

**ALKA Services** est depuis le 24 mars 2012 réputée autorisée sous le numéro **2012/398 SAP 493701122 du 24/03/2012** par le Conseil Départemental du Val de Marne.

Nous espérons que le professionnalisme de nos équipes vous sera d'une aide précieuse dans votre vie quotidienne et vous permettra une meilleure qualité de vie.

Le bénéficiaire est libre dans les modalités d'intervention qu'il souhaite mettre en place. Il peut suspendre ou modifier la prestation qui avait été définie à l'élaboration du contrat, s'il juge que celle-ci n'est plus adaptée à son besoin.

La mise en place des interventions peut se faire très rapidement après l'élaboration de la demande avec le bénéficiaire.

En effet, la satisfaction du bénéficiaire est ce qui prime. Nos interventions sont donc individualisées et tiennent compte d'une approche globale de la personne. Il faut, au quotidien, faire correspondre la prestation aux besoins et attentes de la personne.

## NOS MISSIONS

**ALKA Services** a pour mission première de répondre aux besoins et aux attentes des bénéficiaires. Nous accordons une attention toute particulière aux demandes émanant des publics dits « **fragiles** ».
Nous recherchons avant tout à maintenir l'autonomie de la personne fragile au sein de son cadre de vie. Ceci passe par la prise en compte de différents paramètres tels que les intervenants extérieurs, la famille...
Nous la conseillons sur les aides financières et techniques qu'elle est en droit de solliciter. Pour cela, nous développons un partenariat avec les différents acteurs du maintien à domicile (Conseil Départemental, MDPH, SSIAD, CCAS, Cabinets d'Infirmiers, Hôpitaux...).
Cette démarche qualité, que nous avons instaurée au sein de notre structure, est également transmise aux intervenant(e)s à domicile qui s'intègrent donc dans leur activité quotidienne.

### L'offre de service

Nous envoyons une **documentation** pour chaque demande qui nous est faite, accompagnée de l'ensemble des tarifs que nous pratiquons pour nos prestations.
Suite à cet envoi, les personnes intéressées prennent contact avec nous, et c'est à partir de cette étape que nous effectuons la visite au domicile du particulier pour l'évaluation de ses besoins.

### L'ouverture des locaux

L'accueil physique se fait sur rendez-vous au bureau de l'association au
1 voie Félix Eboué
94000 CRÉTEIL
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 sur rendez-vous.

L'accueil téléphonique est à la disposition des bénéficiaires au numéro **01 47 18 65 09**.
Les urgences, les week-ends et en soirées **24h/24** et **7j/7** sont traitées par le numéro de téléphone habituel où nous assurons l'astreinte et on les prend en charge afin de les renseigner, rassurer...

## LES AIDES FINANCIÈRES

Selon vos ressources et vos dépenses d'aide à domicile, vous pourrez bénéficier d'aides financières.

**Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) / Conseil Départemental** : Destinée aux personnes âgées de plus de 60 ans ayant un degré de perte d'autonomie relevant du GIR 1, 2, 3 ou 4 selon la grille nationale AGGIR, qui ont besoin d'une aide dans l'accomplissement des actes de la vie courante. Cette aide financière dépend du degré de perte d'autonomie et du niveau des revenus du bénéficiaire.Vous devez remplir, signer et renvoyer le dossier qui est disponible sur le site: https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/personnes-agees/allocation-personnalisee-dautonomie-apa à l'adresse suivante Monsieur le Président du Conseil départemental Hôtel du Département Direction de l'Autonomie - APA 94054 Créteil cedex.
Vous pouvez être aidé pour remplir son dossier
Si vous rencontrez des difficultés pour remplir votre dossier, vous pouvez demander de l'aide à plusieurs endroits :
à l'immeuble Solidarités de la direction de l'Autonomie du Conseil départemental, dans une permanence départementale, un Espace autonomie, l'Espace départemental des solidarités le plus proche de chez vous ou bien dans le Centre communal d'action sociale (CCAS) de votre ville

**Prestation de Compensation du Handicap (PCH) / Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)** : Destinée à rembourser les dépenses liées à la perte d'autonomie de la personne atteinte d'un handicap. Vous pouvez la demander si vous habitez dans le Val-de-Marne depuis au moins 3 mois et si vous êtes dans l'une des situations suivantes :
Vous ne pouvez pas du tout réaliser une activité importante du quotidien comme vous laver, vous habiller, manger, vous déplacer ou aller aux toilettes. On parle de difficulté absolue.
Vous avez du mal à réaliser deux activités importantes du quotidien. On parle de difficulté grave.
Son attribution dépend de son degré d'autonomie, de son âge et de ses ressources.Pour les enfants âgés de moins de 20 ans. Pour les adultes âgés de moins de 60 ans. Pour les adultes âgés de plus de 60 ans qui continuent à travailler ou sous certaines conditions spécifiques. Vous devez remplir, signer et renvoyer le dossier qui est disponible sur le site https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/handicap/prestation-de-compensation-du-handicap-pch (voir les modalités APA).

**Plan d'actions personnalisé / C.N.A.V** : Destiné aux retraités du régime général encore autonome mais qui présentent le besoin d'être aidés à leur domicile en raison de leur état de santé, de leur isolement ou encore des conditions de vie dans le logement. Le plafond annuel du PAP est fixé à 3 000 € par bénéficiaire.

**Allocations pour Adultes Handicapés (AAH)** : L'AAH permet d'assurer un revenu minimum à un adulte en situation de handicap. Elle peut être complétée par le complément de ressources ou la majoration pour la vie autonome.

**L'aide au retour à domicile après hospitalisation / C.N.A.V** : Cette aide s'adresse aux personnes âgées d'au moins 55 ans, retraitées du régime général à titre principal ou leur conjoint. Ce dispositif est mis en place pour une durée de 3 mois effectifs à compter de la date de retour à domicile.

**Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) / Caisse d'Allocations Familiales (CAF)** : Elle comprend plusieurs aides destinées aux parents d'un enfant venant de naître. Elles permettent de faire face aux dépenses ou de compenser une perte de revenus professionnels.

**Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) / Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)** : L'AEEH est une prestation destinée à compenser les frais d'éducation et de soins apportés à un enfant en situation de handicap. Cette aide est versée à la personne qui en assume la charge.

## VOS AVANTAGES :

### Un intervenant dédié

La même personne assurera chaque intervention à votre domicile : pour des raisons évidentes de confiance et une meilleure personnalisation du service.

### Aucune formalité à accomplir

En qualité de prestataire nous prenons en charge toutes les démarches administratives. Vous n'avez aucune déclaration de cotisations sociales à effectuer. Vous réglez uniquement la facture mensuelle correspondant au nombre d'heures réalisées sur la base de la télégestion mise en place.

### Une garantie de continuité

Nous vous proposons dans les plus brefs délais le remplacement de votre intervenante en cas de congés, maladie ou insatisfaction.

### Le CESU préfinancé

Vous pouvez régler nos services par CESU (**Chèque Emploi Service Universel**) préfinancé. Délivrés par votre comité d'entreprise, les collectivités territoriales, l'Etat, les mutuelles ou les caisses de retraite, ils servent à financer partiellement ou totalement la présence d'une aide familiale à votre domicile.
Tout règlement par CESU préfinancé ne peut dépasser le montant de la facture.
**Uniquement la partie financée personnellement sera déductible des impôts.**

### Avantage fiscal

**ALKA Services** vous adresse une attestation fiscale annuelle mentionnant le montant effectivement acquitté qui ouvre droit à la réduction / crédit d'impôt définie à l'article 199 sexdecies du Code des Impôts selon votre éligibilité.

Le crédit d'impôt accessible **à tous** depuis le 1er janvier 2017.
Selon votre situation, l'avantage fiscal prend la forme d'un crédit ou d'une réduction d'impôt.

### Crédit d'impôt

Auparavant réservé aux actifs, le crédit d'impôt sur les prestations de services à la personne vient d'être accordé aux retraités.
Tous les ménages peuvent prétendre au crédit d'impôt depuis le 1er janvier 2017.
L'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal **à 50% des dépenses engagées** pour des prestations de service à la personne.
**Le règlement en espèce ne permet pas de bénéficier de l'avantage fiscal.**

### Montant de l'avantage fiscal :

**12000€** par an, majoré de **1500€** par enfant à charge, par membre du foyer âgé de plus de 65 ans et, uniquement pour le calcul de la réduction d'impôt, par ascendant âgé de plus de 65 ans susceptible de bénéficier de l'APA.
Ce plafond majoré ne peut pas excéder **15000€**.

**20000€** par an si vous ou l'un des membres de votre foyer fiscal êtes titulaire de la carte d'invalidité d'au moins 80 % ou d'une pension d'invalidité de 3ème catégorie ou du complément d'allocation spéciale.
Aucune majoration possible dans ce cas.

### Plafond applicable à certaines dépenses

Certaines prestations ouvrent droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques :

Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » **500€** / an, la durée de l'intervention ne devant, en outre, pas dépasser 2 heures

Petits travaux de jardinage : **5000€** / an.

### Modes de paiement acceptés

#### Pour les prestations régulières

Chèque bancaire
Prélèvement automatique
Virement bancaire sur le compte d'ALKA Services
Chèques Emploi Service Universels (CESU) préfinancés (par ex : Chèque Domicile, Ticket Cesu, Cesu Sodexho).
Vous payez vos prestations au début du mois suivant en fonction des heures effectives du mois.

#### Pour les prestations ponctuelles

CESU préfinancés
Chèque bancaire
**Paiement à la commande**

## NOTRE ORGANISATION

### La demande initiale

Nous effectuons une première évaluation de la demande, et si besoin, nous la reformulons avec le demandeur. Si la demande est effectuée par une tierce personne, nous effectuons une retransmission des éléments auprès des personnes concernées.

### La proposition de service

La proposition tient compte de la demande initiale et de l'identification des besoins faites lors de l'évaluation. Elle doit être réalisée de façon claire, en posant notamment les limites de l'intervention : détermination précise des missions et attributions des intervenants (auxiliaire de vie, auxiliaire parentale…).
Nous tenons également à informer le particulier et sa famille sur les prises en charge possibles. Nous pouvons éventuellement les orienter vers des services complémentaires et nécessaires à leur maintien à domicile (location de matériel médical, portage de repas par exemple, ou vers d'autres prestataires si nous ne pouvons pas répondre à leurs besoins).

### Le devis estimatif

Nous établissons un **DEVIS GRATUIT** systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100€ TTC, ou pour tout bénéficiaire qui le demande, conformément à l'article 6 de l'arrêté du 17 mars 2015 **relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à personne**. Ce devis présente une simulation du coût mensuel de l'intervention. Nous conseillons le bénéficiaire sur les différents modes de règlements, ainsi qu'un rappel des avantages ou prises en charge possibles, (déductions APA, PCH, utilisation du chèque emploi service universel, etc) qui lui sont offerts pour prendre en charge le coût des prestations.

### La visite préalable

Une **visite au domicile** du bénéficiaire potentiel est effectuée par le/la responsable de secteur, afin d'évaluer avec lui son besoin. C'est au cours de cette visite que nous pouvons apprécier et prendre en compte son mode de vie, ses habitudes… Nous remplissons à cet effet, durant cet entretien, une **fiche de renseignements** détaillée en fonction de la demande qui nous est formulée. Nous tentons ainsi de trouver, avec lui, la meilleure façon d'intervenir, compte tenu du besoin qu'il a exprimé au préalable.

### Le contrat de prestation

En vertu de l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles, modifié par la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27, **un contrat de prestation**, valant **document individuel de prise en charge**, est élaboré avec la participation de la personne accueillie est établi en deux exemplaires entre **ALKA Services** et le bénéficiaire ou son représentant légal.
Il précise notamment le caractère souple et flexible des interventions : le particulier ne s'engage pas sur un volume horaire et peut suspendre le contrat à tout moment.

### La préparation de l'intervention

Un(e) **intervenant(e) est sélectionné(e)** selon les compétences requises, la situation géographique, et les contraintes de planning. Nous sélectionnons et missionnons le personnel qualifié, que nous jugeons le plus apte à répondre à sa demande. Les différents services de notre association sont incarnés par des professionnels de l'aide à domicile, constamment formés, que ce soit au sein de notre formation interne ou auprès d'organismes extérieurs agréés, et régulièrement évalués. Nos intervenants effectuent leurs missions avec respect et savoir-faire.

Une **fiche de mission** est remise à l'intervenant(e), reprenant les coordonnées complètes du bénéficiaire, les jours et horaires d'intervention, la liste des tâches à effectuer.

### Les intervenant(e)s à domicile

**L'agent à domicile (catégorie A)** réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès de personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci.
**L'employé(e) à domicile ou assistante de vie (catégorie B)** réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et /ou rencontrant des difficultés.
**L'auxiliaire de vie sociale (catégorie C)** effectue un accompagnement social et apporte un soutien auprès des publics fragiles dans leur vie quotidienne. Il/elle aide à faire, stimule, accompagne, soulage, apprend à faire et/ou fait à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante.

### Les compétences

La sélection des candidats se fait en fonction des qualifications et compétences.
Cependant les intervenants à domicile doivent également faire preuve de qualités spécifiques, comme l'autonomie, la réactivité, la discrétion, le respect de la vie privée, des valeurs culturelles, religieuses, afin de pouvoir s'adapter aux situations très diverses qu'ils sont amenés à rencontrer dans le cadre de leur exercice professionnel.
La procédure de recrutement vise donc à valider ces critères, et se fait en plusieurs phases.
Étude du CV et lettre de motivation,
Lors d'un rendez-vous, constitution d'un dossier de candidature complet,
Tests d'aptitude,
Entretien permettant de cibler les motivations et aptitudes personnelles et professionnelles.

### La réalisation du service

Lors de la première intervention, l'intervenant(e) est **systématiquement accompagné(e)** par le/la responsable de secteur, et éventuellement en présence d'un tiers (membre de la famille...).
Cela permet de rassurer le bénéficiaire, et de reformuler le rôle et les modalités de l'intervention, en présence de toutes les parties.

### La continuité du service

En cas d'absence de l'intervenant(e) pour des diverses raisons (congés annuels, congés maladies, ou autres), le particulier est informé, dans les plus bref délais. Nous nous **engageons** à le/la remplacer selon nos possibilités et disponibilités des autres intervenant(e)s, s'il le souhaite.
En conséquence, la répartition et l'horaire des interventions peuvent être modifiés.
La permanence téléphonique, **24h/24** et **7j/7**, permet de faire face et d'anticiper ces situations à tout moment.

### Le contrôle de l'effectivité

Le contrôle des heures travaillées s'effectue via le système de télégestion, utilisé à chaque début et fin d'intervention (scan du QR code ou appel à la boîte vocale depuis le téléphone du bénéficiaire).
Les données ainsi enregistrées servent de base à l'établissement de la facture adressée au bénéficiaire et du bulletin de salaire de l'intervenant(e).

### Le cahier de liaison

Les aides à domicile y portent des annotations, ce qui permet en cas de remplacement d'avoir toutes les informations relatives à la personne. Le cahier de liaison mis à disposition de tous les bénéficiaires permet à l'aide à domicile de prendre connaissance des interventions de personnels qualifiés extérieurs (médecins, infirmiers, pédicures, kinés) qui y portent mention de leurs remarques éventuelles.

### Le planning

En tenant compte au maximum de vos souhaits, en ce qui concerne les horaires et les jours d'intervention, un planning mensuel vous est communiqué.

### Le suivi des interventions

#### L'envoi d'enquêtes de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction sont adressées régulièrement aux bénéficiaires. A leurs retours, ces dernières sont analysées et nous permettent d'évaluer la prestation dans son ensemble : accueil téléphonique, ponctualité des intervenant(e)s...

#### Les visites de suivi

Le suivi est également réalisé dans le cadre de visites régulières au domicile. Ces suivis ont le plus souvent lieu de façon impromptue, pendant les interventions de nos intervenant(e)s. Le but est de vérifier l'efficacité de notre action, ainsi que son adéquation avec les besoins du bénéficiaire.
Les remarques sont consignées par écrit sur des fiches de suivi.

D'autre part, un **compte rendu** de la visite est fait, le plus souvent par téléphone, aux membres de la famille ou au représentant légal du bénéficiaire.
Des corrections sont apportées, en fonction de l'évolution de la situation du bénéficiaire.

Il est important de mettre davantage l'accent sur :
le rôle d'observation des intervenants, et de favoriser la remontée des informations sur la situation du bénéficiaire.
la coordination entre les acteurs du maintien à domicile (Assistant(e) Social(e), SSIAD, CLIC, Coordinations gérontologiques, ...).

#### La remontée d'information

De façon périodique, ce thème est abordé lors d'une réunion, tel que : les réunions autour du bénéficiaire animées par le/la responsable de secteur et/ou le Directeur en présence des intervenant(e)s à domicile, les réunions de service avec les membres du personnel et les groupes de travail.

## NOS PRESTATIONS

Dans cette partie, nous vous précisons l'ensemble des bénéficiaires avec lesquels nous travaillons. Cependant, dans le cadre de notre demande d'agrément qualité, nous insistons bien sur le fait que les publics que nous visons sont les **publics fragiles** et donc les enfants de moins de trois ans les personnes dépendantes et/ou handicapées, et cela toujours en rapport avec la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Nous proposons donc trois types d'aide à la personne :

### AIDE A LA PERSONNE - Le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées :

**L'auxiliaire de vie** intervient auprès de bénéficiaires présentant une perte d'autonomie et leur permet d'être assistés partiellement ou totalement dans les actes essentiels de la vie quotidienne, à savoir :

Assistance quotidienne aux tâches courantes : aide à la toilette et à l'habillage, transferts, surveillance de la prise des médicaments (l'auxiliaire de vie n'est en aucun cas habilité(e) à effectuer des actes médicaux, paramédicaux ou esthétiques – pansements, préparation dans un pilulier des médicaments, manucure, pédicure, épilation, rasage...)
Entretien du cadre de vie : ménage, entretien du linge et repassage.
Courses de proximité

Préparation, surveillance et/ou aide à la prise des repas.
Stimulation, soutien moral, accompagnement dans les démarches (rendez-vous médicaux, administratifs ou familiaux), sorties (promenades), activités de loisirs (lecture, couture, jeux de sociétés…)
Garde et surveillance de nuit.

### GARDE D'ENFANTS - de 0 à … ans

Les missions de **l'auxiliaire parentale** peuvent être à temps partiel ou à temps plein. L'auxiliaire parentale doit veiller à :
Assistance quotidienne aux tâches courantes : préparation des repas et goûters équilibrés et en lui donnant ou en l'aidant à manger. L'auxiliaire parentale doit également veiller à la bonne hygiène de l'enfant (changes, toilette et habillage), assurer également la sécurité de l'enfant gardé.
Entretien du cadre de vie de l'enfant: nettoyage des pièces et du matériel utilisé.
Accompagnement et aller chercher les enfants à l'école, à la crèche, se promener…
Jeux et activités d'éveil : activités (dessins, chansons, jeux, lecture…), aide aux devoirs, soutien scolaire (du CP à la 6ème).

#### La garde partagée – plus avantageuse

Vous pouvez avoir recours à nos services, sans supplément, dans le cadre d'une garde partagée entre 2 familles. Le coût des prestations est alors divisé par 2 !
Une facture sera établie en fin de mois pour chaque foyer fiscal, ainsi qu'une attestation fiscale (une fois par an) permettant de bénéficier d'avantages fiscaux.

### ENTRETIEN DE LA MAISON ET DU LINGE - Ménage, repassage

Nos **aides ménagères** aident le client et son entourage dans l'exécution de tâches d'entretien courant du logement ou pavillon, ainsi que dans l'entretien du linge et repassage. Nous sommes également présents pour une aide aux courses de proximité et préparation des repas.
Ménage courant : passer l'aspirateur, poussière, toiles d'araignées…
Aérer la maison - Mettre en ordre - Faire les lits - Ranger les chambres
Ranger et nettoyer la cuisine - Vider et nettoyer les poubelles - Nettoyer les WC et la salle de bain
Faire les vitres (à hauteur « d'homme »)
Faire fonctionner les machines à laver le linge et la vaisselle - Étendre le linge - Repasser, plier et ranger le linge
Faire les petites courses (de proximité)
Préparer les repas - Débarrasser la table – Faire la vaisselle

### GARDIENNAGE - HOME-SITTING

Nos intervenants à domicile assurent une **présence régulière au logement** lors des absences temporaires du client (vacances, hospitalisation, déplacement), afin de veiller au bon état général du domicile et d'en signaler toute anomalie.
Les prestations sont définies à l'avance avec le client et peuvent comprendre :
Passages réguliers au domicile, ouverture et fermeture des volets, aération du logement, relevé du courrier, arrosage des plantes, allumage et extinction des lumières (simulation de présence), vérification visuelle générale du logement, signalement de toute situation inhabituelle

Les interventions sont réalisées par des **intervenants à domicile salariés de ALKA Services**.
Cette prestation correspond à un **service de présence et de veille du logement** et **ne constitue pas une activité de sécurité privée**.
Cette prestation **n'est pas éligible au crédit d'impôt "services à la personne"**.

# LES FORMES DE PARTICIPATION DES BÉNÉFICIAIRES AU SEIN DE LA STRUCTURE

Nous rappelons que la participation des bénéficiaires ou de leurs représentants au bon fonctionnement de leur prise en charge nous incombe vivement.

En cas de difficultés, ne permettant pas une prise en charge optimale de leur bon maintien à domicile doit en tout état de cause nous être remontée afin que les mesures et/ou actions correctives puissent être mise en œuvre.

Le bénéficiaire est positionné comme un citoyen et non comme un simple consommateur.

Nous sommes à votre disposition pour vous aider, écouter et conseiller **24 heures/24, 7 jours/7** au numéro de téléphone habituel.

# DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNES AIDÉE

Les données concernant la personne font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et libertés.

La personne aidée a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant (article 26 de cette même loi).

Les données médicales sont protégées par le secret médical, les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical.

Ci-dessous annexe 2 : **charte des droits et libertés de la personne accueillie.**

# Annexe 1 :
# Tarifs des prestations d'aide à domicile

Tarifs applicables du 1er janvier 2026 au 31 décembre 2026

**ALKA Services** est **prestataire** de services, ce qui signifie que nous sommes l'employeur de votre intervenant à domicile.

Ces tarifs sont TTC et comprennent le salaire, les charges, les congés payés, les frais de transport des intervenant(e)s, les frais de gestion.

Les bénéficiaires d'aides délivrées par le Conseil Départemental et la MDPH bénéficient du **tarif départemental** en vigueur ajusté au taux de participation.

Vous payez vos prestations au début du mois suivant en fonction des heures effectuées.

Les factures sont envoyées par défaut par courrier électronique.

Exonération de la TVA en vertu des dispositions de l'article 261-1 ter du CGI

| Tarifs des prestations(1) | | | Tarifs APA / PCH au 1er janvier 2026 | |
|---|---|---|---|---|
| | | Après Crédit d'impôt* | | Après Crédit d'impôt* |
| Moins de 50h / mois | 30.00 € / h | 15.00 € / h | 25.00 € / h(3) | 12.50€ / h |
| 50h et + / mois | 29.50 € / h | 14.75 € / h | | |
| Jardinage / Bricolage | 32.00 € / h | 16.00 € / h | | |
| Tarifs de nuit (22h à 7h) | +50% | | | |
| Dimanche & Fériés(2) | +50% | | 25.50 € / h(3) | 12.75 € / h |
| Transport des personnes | Si l'intervenant utilise son véhicule pour vous accompagner pendant vos déplacements, 1,25€ par km vous sera facturé. | | | |

Minimum d'intervention : 1 heure.

| Forfaits(4) | | Après Crédit d'impôt* |
|---|---|---|
| 6 heures consécutives | 174.00 € (soit 29.00 €/h) | 87.00€ (soit 14.50€/h) |
| 8 heures consécutives | 228.00 € (soit 28.50€/h) | 114.00€ (soit 14.25€/h) |
| 10 heures consécutives | 280.00 € (soit 28.00 €/h) | 140.00€ (soit 14.00€/h) |
| 12 heures consécutives | 330.00 € (soit 27.50 €/h) | 165.00€ (soit 13.75€/h) |
| Forfait de nuit | 45.00€/h heures de travail effectif (30.00€/h + 50%)<br>30.00€/h heures de présence responsable (2/3 x 45.00€) | |

(1) Prestation ponctuelle + 5 € / intervention.
(2) Le 1er mai et 25 décembre majoration de 100% ;
(3) Tarif plancher national APA pour l'année 2026.
(4) Merci de nous contacter pour un devis gratuit personnalisé

***Si vous êtes éligible** - possibilité de déduction fiscale / crédit d'impôt de 50% des sommes dépensées selon l'article 199 sexdecies du Code des Impôts quelque soit la formule choisie.

# Tarifs Home-sitting

Tarifs applicables du 1er janvier 2026 au 31 décembre 2026

**ALKA Services** est **prestataire** de services, ce qui signifie que nous sommes l'employeur de votre intervenant à domicile.

Ces tarifs sont TTC et comprennent le salaire, les charges, les congés payés, les frais de transport des intervenant(e)s, les frais de gestion.

Cette prestation de home-sitting **n'est pas éligible** au crédit d'impôt "services à la personne"

Vous payez vos prestations au début du mois suivant en fonction des heures effectuées.

Les factures sont envoyées par défaut par courrier électronique.

Exonération de la TVA en vertu des dispositions de l'article 261-1 ter du CGI

| Tarifs des prestations | | |
|---|---|---|
| Passages ponctuels | Court (<30 min) | 30.00 € |
| | Long (45-60 min) | 40.00 € |
| Présence journée (4-6h) | | 75.00 € |
| Présence nuit | | 95.00 € |
| Présence 24h | | 140.00 € |
| Dimanche & Fériés(5) | | +50% |

| Forfaits vacances (6) | |
|---|---|
| Forfait 7 jours | 190.00 € |
| Forfait 14 jours | 360.00 € |
| Forfait 21 jours | 510.00 € |

1 passage long par jour - ajustable selon besoin

(5) Le 1er mai et 25 décembre majoration de 100% ;
(6) Merci de nous contacter pour un devis gratuit personnalisé

# Annexe 2 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

**Article 1 : Principe de non discrimination**
Lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de considération de son origine, de ses opinions ou de ses convictions.

**Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée**
La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

**Article 3 : Droit à l'information**
La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge qu'il demande ou dont elle bénéficie ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre forme de prise en charge requise. La personne doit également être informée sur les associations et les entreprises d'usagers œuvrant dans le même domaine.
La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement psychologique, médical, thérapeutique ou socio-éducatif.

**Article 4 : Principe libre choix et du consentement éclairé de la personne**
Dans le respect des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire, la personne accueillie dispose du libre choix de la prise en charge la plus adaptée à ses besoins parmi les prestations existantes.

Le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par des moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge.
Lorsque la personne n'est pas en capacité d'exprimer ce choix, celui-ci est exercé par la famille ou le représentant légal.

La personne accueillie peut être accompagnée de la personne de son choix dans les démarches liées à sa prise en charge.

**Article 5 : Droit à la renonciation**
Dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines, les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit à cette prise en charge ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte .

**Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**
La prise en charge doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prise en charge et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services visés à l'article L311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Chaque fois que possible, dans le respect du projet d'accueil et de prise en charge individualisé, et du souhait de la personne, la participation de la famille à l'accompagnement dans les activités de la vie quotidienne est favorisée.

**Article 7 : Droit à la protection**
Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge, le respect de la confidentialité des informations la concernant.
Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.
Les données sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les intervenants à domicile.

**Article 8 : Droit à l'autonomie**
Dans les limites de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.
Sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prise en charge et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

**Article 9 : Principe de prévention et de soutien**
Les conséquences affectives et sociales dues à la prise en charge doivent être prévenues. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord, la personne prise en charge, doit être facilité par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et de prise en charge individualisé et des décisions de justice.
Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

**Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques**
L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles est garanti par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

**Article 11 : Droit à la pratique religieuse**
La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

**Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**
Le respect de la dignité de la personne est garanti.
Le droit à l'intimité doit être préservé hors de la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge.

**Article 13 : Droit à l'image**
**ALKA Services** n'utilise pas d'images (photographies ou vidéos) des personnes accompagnées dans le cadre de ses activités.
Aucune image ne peut être prise ou diffusée sans l'accord écrit préalable de la personne concernée ou de son représentant légal.
Les seules photographies utilisées concernent les salariés, exclusivement pour l'édition de leur carte professionnelle, avec leur accord.

# Annexe 3 : Règlement de fonctionnement

## Préambule

En vertu de l'article L. 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement du service.
Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mises en œuvre dans le respect des termes de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée et de ses annexes.

La présente version du règlement de fonctionnement a été adoptée par l'ensemble du personnel de l'association ALKA Services.

## Article 1er : Les finalités de votre prise en charge et son évolution

### 1.1 - Votre admission

Votre admission est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif où nous consignons l'ensemble des renseignements relatifs à votre prise en charge et à son bon déroulement au quotidien.

Avant notre première visite, nous vous proposons un devis gratuit qui a été élaboré en tenant compte des renseignements que vous nous avez communiqués et en fonction du plan d'aide proposé par les assistant(e)s sociaux(les) de l'APA, MDPH, notamment, accompagné de nos Conditions générales de vente.

Votre prise en charge ne débutera qu'à partir du moment où vous aurez reçu de nos services le contrat de prestation, le livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement de fonctionnement.

### 1.2 - Suivi individualisé - Projet d'Accompagnement Personnalisé

Sur la base du choix des pratiques validées dans le projet de service, vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge.
Cet accompagnement notifié dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé, évolutif est adapté à chacune des situations et mis en place avec vous, votre famille, les responsables de secteur, les assistants sociaux et votre médecin traitant le cas échéant, et réévalué au moins une fois par an.

### 1.3 - Modalités d'intervention du service

Vous devez être présent lors de l'intervention de l'intervenant et votre logement doit être accessible.
Nous n'acceptons des clés que de manière exceptionnelle et après avoir étudié toutes les autres solutions. Cette remise de clés se fait sous votre responsabilité. Une décharge de remise des clés sera signée entre vous et notre association.

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont déterminés en fonction de votre état général, de la prescription médicale, de l'évaluation du responsable de secteur et des moyens disponibles.
La structure s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, nous nous engageons à vous prévenir au plus tôt.

Les services sont des terrains de stage pour les professionnels en formation. L'intervenant(e) est parfois accompagné par des stagiaires (auxiliaire de vie sociale, auxiliaire parentale, aide familiale, aide à domicile…).

Vous vous engagez à accepter l'intervention des intervenants que nous choisissons pour vous ainsi que les élèves en formation qui peuvent parfois les accompagner.

### 1.4 - Modalités en cas d'absence- suspension et/ou annulation du fait du bénéficiaire

En cas d'absence vous devez prévenir le service le plus rapidement possible, nous restons joignables, **24h/24, 7j/7** au numéro habituel ou un service d'astreintes prend en charge votre appel, en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux.

En cas d'absence occasionnelle, vous devez informer le service au moins **48 heures** à l'avance sauf motif légitime (hospitalisation, etc) ou cas de force majeure. En cas d'absence prolongée et prévue, vous devez informer la structure au plus tôt et au minimum 15 jours avant votre départ. La même règle s'applique pour votre retour à domicile. Dans ce cas et si les conditions prévues ci-dessus sont respectées, la ou les intervenant(e)s et les facturations correspondantes à la période seront suspendues.

En cas d'absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple), le bénéficiaire, la famille ou son entourage doit en informer le service et signaler l'identité de l'établissement d'accueil. Les prestations ne seront pas facturées.

Il est impératif de nous tenir régulièrement informé de la situation, de l'état de santé de la personne aidée (qui nous préoccupe en principal) et de nous prévenir le plus tôt possible de la date approximative de retour à domicile. Le/la responsable de secteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé de la personne avec les moyens d'intervention dont elle dispose.

### La reprise des interventions

La reprise des interventions se fera conformément au planning habituel de l'intervenant(e) à domicile, si le bénéficiaire n'a aucune modification de sa situation et sous réserve que la prise en charge dont il bénéficie soit toujours valable. Par ailleurs, si sa situation familiale ou de santé nécessite une modification du rythme et/ou du type d'intervention, nous lui demandons de prendre contact avec le/la responsable de secteur qui effectuera un suivi de sa situation ainsi que de ses besoins et lui proposera d'effectuer les démarches nécessaires.

### La famille, les aidants et représentants légaux

Les familles et les représentants légaux peuvent rencontrer les divers professionnels intervenant auprès de leur proche lors des visites à domicile ou au bureau en prenant rendez-vous. Les proches peuvent être consultés où donner leur avis sur les modes d'intervention, cependant la décision finale reste celle du bénéficiaire ou de son représentant légal en cas d'incapacité.

### Personne de confiance

Le projet de service consacre une place importante à vos habitudes de vie et à votre environnement social.
Selon et en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches, elle a la possibilité de recourir à une personne de confiance.
Vous pouvez la choisir parmi les membres de votre famille (en cas d'éloignement de celle-ci, vous choisirez une relation très proche).

La personne de confiance servira de lien privilégié avec la structure, elle sera contactée lorsque vous serez incapable de réaliser vous-même une démarche ou lorsque vous souhaiterez l'avis d'un tiers pour toute décision vous concernant.

Sa mission est de garantir le respect de vos souhaits. En aucun cas elle ne se substitue au curateur ou au tuteur éventuellement désigné pour une sauvegarde de justice.

**En résumé,**

Notre engagement au quotidien et les finalités de la prise en charge passent par :

1. Un accès toujours plus facile à nos services
2. Un accueil attentif et courtois
3. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
4. Une réponse systématique à vos réclamations
5. Votre écoute pour progresser

Nous vous associons à notre évolution en vous invitant annuellement à répondre à nos enquêtes de satisfaction.

## Article 2 : Les aides à domicile

### Le rôle des aides à domicile

Le rôle de l'aide à domicile est de vous apporter un soutien qui contribuera à votre bien-être et vous permettra de continuer à vivre chez vous. Pour cela, il/elle assure un travail comportant une dimension psychologique en vous aidant à maintenir des liens sociaux, une dimension physique en vous aidant à accomplir les actes de la vie courante et une dimension matérielle en vous aidant à réaliser les tâches ménagères.
Notre personnel est sensibilisé à l'importance d'instaurer un dialogue avec les personnes aidées. L'aide à domicile intervient donc dans l'accomplissement de nombreuses activités, dans le respect de certaines limites qui lui sont imposées par le service.

### Secret professionnel

Les professionnels sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.
Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure. Également la Direction n'est pas autorisée de divulguer des informations personnelles sur les intervenant(e)s.

### Que pouvez-vous demander à l'aide à domicile ?

- la préparation des repas, l'aide à la prise des repas, le suivi des dates de fraîcheur des aliments et des conserves,
- l'aide à la marche,
- l'aide au lever et au coucher,
- l'aide à la toilette et à des soins d'hygiène ne relevant pas des infirmiers, de l'aide-soignant ou du pédicure,
- effectuer les travaux habituels de ménage : entretien des sols, réfection du lit, entretien du réfrigérateur, vitres, placards, aérer l'habitation…,
- les courses et les démarches administratives simples.

### Les limites de la prestation

De façon générale, l'intervenant à domicile ne peut effectuer les travaux qui ne relèvent pas de sa fonction.

### Ce que l'aide à domicile ne doit pas faire - liste non exhaustive

- peindre, tapisser,
- lessiver les plafonds et les murs, dépoussiérer les plafonniers
- déplacer des meubles ou de gros appareils électroménagers,

- monter sur un escabeau de plus de trois marches
- ramoner les cheminées et les tuyaux,
- transporter des produits lourds en grande quantité,
- faire le nettoyage des pièces inoccupées et/ou secondaires ainsi que des dépendances
- laver du linge ou les draps à la main, laver ou brosser les tapis
- retourner les matelas,
- emmener et laver / repasser du linge à son domicile,
- jardiner, bêcher,
- s'occuper des animaux domestiques
- donner un médicament au bénéficiaire ou à son conjoint sans accord médical écrit, et sans préparation d'un personnel qualifié (infirmier(e)/aide soignant(e))
- accomplir des actes médicaux ou paramédicaux (soins infirmiers, d'escarres, couper les ongles…)
- accomplir des actes d'esthétique (épilation, manucure, pédicure, rasage, couper les cheveux …),
- effectuer des tâches qui ne vous concernent pas directement (repassage du linge des enfants…),
- avancer de l'argent (pour les courses).

Le bénéficiaire est invité à se rapprocher de son référent administratif, afin d'être mis en relation avec d'autres services correspondant à son besoin.

**Article 3 : Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort**

Votre domicile doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.
Le bénéficiaire doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le service, pour assurer la sécurité du bénéficiaire et celle de l'intervenant(e) pourra vous conseiller dans l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements et vous inviter à prendre relation avec les caisses, les mutuelles ou d'autres organismes.

### Quelques remarques

#### Pour effectuer l'entretien du logement

Vous devez prévoir les produits d'entretien en quantité suffisante pour laver les sols, les vitres, la vaisselle et du petit matériel en bon état de fonctionnement doit être mis à la disposition des aides à domicile (marchepied, balai, pelle, balayette, balais brosse, serpillière, seau, aspirateur, éponges…). Et également avoir du matériel ménager tel que fer à repasser, table à repasser, machine à laver, sèche-linge, aspirateur, gazinière, four, four à micro-onde…), ils doivent être en bon état de fonctionnement afin de prévenir tout accident.

#### Quelques conseils sur l'usage des produits ménagers

Les produits ménagers doivent être stockés dans de bonnes conditions (loin des sources de chaleur et dans des endroits ventilés). Les étiquettes des produits doivent être lisibles afin de pouvoir suivre toutes les consignes d'utilisations. Les produits ne doivent pas être transvasés dans un autre récipient, surtout alimentaire. Ne pas mélanger plusieurs produits à la fois (risque de réactions chimiques dangereuses, les mélanges ne sont pas plus efficaces).

#### Pour effectuer l'aide à l'hygiène corporelle

Vous devez avoir au moins une bassine réservée à cet usage, fournir des gants d'usage unique à l'intervenant(e), des gants de toilette, des serviettes de toilette en éponge propres et renouvelés régulièrement, du savon, du shampooing, un rasoir (homme), une brosse et un peigne, des vêtements et de la lingerie propres et renouvelés fréquemment. De plus, si l'état de santé du bénéficiaire nécessite un équipement précis, ce dernier s'engage à mettre à la disposition des intervenants le matériel médical adapté, tels que lit médicalisé électrique, lève malade, chaise percée, déambulateur, barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, barrières, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive) etc…, ainsi que des alaises et des changes en quantité

suffisante. Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser, rénovation etc de façon ergonomique.

### Pour effectuer la préparation et l'aide à la prise des repas

Il faut avoir des aliments frais et/ou non périssables en quantité suffisante pour confectionner des repas variés et équilibrés, et renouvelés régulièrement, nous informer d'éventuelles allergies, régimes et restrictions alimentaires. De plus, le bénéficiaire doit mettre à la disposition des intervenants des ustensiles de cuisine et un équipement électroménager en bon état.

### Règles générales

- l'aide à domicile ne doit pas intervenir pour entretenir votre maison quand vous n'êtes pas à votre domicile,
- en cas d'hospitalisation, les aides à domicile ne pourront pas intervenir à votre domicile, accepter les clés de votre logement, ni de l'argent que vous avez éventuellement chez vous,
- l'aide à domicile ne doit absolument pas recevoir d'argent de votre part, ni accepter toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs et vous ne devez pas lui signer de procuration,
- les courses doivent être effectuées dans les commerces les plus proches de votre domicile. Le temps passé pour les courses et démarches administratives est compris dans le temps de travail de l'aide à domicile.

### Animaux domestiques :

Nous vous demandons de les tenir éloignés ou attachés lors de nos interventions. Nous vous rappelons que la vaccination est obligatoire; qu'en cas de morsure votre responsabilité sera engagée et que vous devrez par ailleurs faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

### **Article 4 : Vos relations avec le personnel intervenant**

Le personnel de la structure est à votre disposition pour toutes les missions qui lui ont été confiées par la Direction, dans le cadre de l'article 1 du présent règlement.
Le/la responsable de secteur est à la disposition du bénéficiaire et de sa famille pour répondre à leurs observations et à l'évolution de leurs besoins.
Tout notre personnel est diplômé ou formé au type d'intervention qui lui est demandé.

Il lui est formellement interdit de recevoir de votre part des pourboires ou des dons de toute nature.
Il n'est pas habilité à recevoir une procuration de votre part pour un retrait d'argent ou autre.
Il lui est également interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences et / ou non prévues dans la prise en charge, des travaux « lourds » : déplacements de meubles, lessivage de murs, grandes terrasses, baies vitrées de grandes dimensions, lavage à la main de gros linge (draps, serviettes de toilette, vêtements lourds…).
Les courses font partie intégrante du temps d'intervention, ainsi que votre accompagnement en voiture.
Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations.
En retour, les bénéficiaires sont tenus de respecter le personnel mis à leur service.

## LES ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE

Les relations entre le bénéficiaire et l'ensemble du personnel du service sont basées sur la confiance, la collaboration et le respect réciproque, afin que les interventions soient réalisées dans les conditions optimales.
**Aucune discrimination** ne peut être tolérée à l'égard de l'ensemble du personnel du service, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur, de culture… ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel… Si la famille est présente, elle sera dans la mesure du possible impliquée dans la prise en charge du bénéficiaire. Le service d'aide à domicile ne peut se substituer à elle et à ses obligations propres.

**Pour cela, le bénéficiaire s'engage à :**
- Mettre à disposition du service les documents administratifs indispensables à sa prise en charge (ex : plan d'aide APA…),
- Signaler au service toutes modifications concernant son état civil, son état de santé, et de façon générale tout élément ayant une incidence sur sa prise en charge et la poursuite des prestations,
- Respecter l'organisation du service,
- Respecter les horaires et les prestations initialement prévus sur le planning, Toute modification doit être signalée préalablement à la structure. Les absences ou retard de l'intervenant(e) doivent être communiquées à la structure.
- Être présent lors de l'intervention au domicile (sauf en cas d'urgence et sur demande écrite),
- Respecter le champ de compétence de l'intervenant à domicile,
- Entretenir des relations strictement professionnelles avec l'intervenant à domicile,
- Mettre à disposition des intervenants à domicile son téléphone (fixe ou portable),
- Ne pas contacter voire importuner les intervenants à domicile en dehors de leur de travail,
- Rembourser **les frais kilométriques** liés aux déplacements effectués réalisés dans le cadre de la prestation,
- Garantir aux intervenants à domicile leur propre sécurité (ex : attacher ou enfermer les animaux domestiques pendant les prestations, etc.),
- Garantir aux intervenants à domicile le respect des règles d'hygiène et de sécurité dans le cadre de leur intervention,
- Conserver son argent, ses bijoux et/ou ses valeurs dans un endroit inconnu de l'intervenant à domicile,
- Ne pas demander à l'intervenant à domicile de retirer de l'argent, ne pas lui confier sa carte bancaire et/ou de chèque « en blanc », ne pas lui prêter de l'argent, ne pas lui faire des dons, de legs, et/ou de gratifications,
- L'accès à votre logement doit être facilité. Il est recommandé de ne pas confier une clé directement à l'intervenant(e). Vous pouvez installer une boîte à clés et communiquer le code au service et au personnel d'intervention. Toutefois, si vous choisissez de remettre une clé à un(e) intervenant(e), une **décharge** de responsabilité en cas de perte ou vol devra être signée conformément à la procédure en vigueur.

## Article 5 : Votre participation à la vie de la structure

En vertu des articles L311-5 et L311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne bénéficiaire, votre « expression » sera assurée par :

### 1. Des formes de participation

Enquêtes de satisfaction,
Les visites de suivi par l'intermédiaire des responsables de secteur.
Le cahier de liaison mis à votre disposition pour communiquer directement avec votre intervenant en cas d'absence de votre part.

### 2. En cas de réclamation

#### Le traitement des réclamations

Les réclamations écrites sont prises en compte et font l'objet d'une réponse écrite sous 48 heures.
Les réclamations orales sont traitées par téléphone, et selon leur nature ou leur gravité, la réponse peut faire l'objet d'un envoi écrit.

Le traitement des réclamations nécessite le plus souvent un entretien avec l'intervenant(e) concerné(e). Celui-ci se fait généralement par téléphone, mais nous invitons le plus souvent, l'intervenant(e) à se présenter au bureau, ou au domicile du particulier si ce dernier le souhaite pour traiter des éventuels conflits pouvant découler.

### La mise en place d'actions d'amélioration

Les dysfonctionnements détectés à partir du traitement des réclamations, de la gestion des conflits, des questionnaires de satisfaction, et de remontées d'information, sont enregistrés, analysés et donnent lieu aux actions correctives appropriées dans les plus brefs délais.

### 3. En cas de litige

Faire un recours auprès de la Direction, sous forme de courrier à **ALKA Services** 1 voie Félix Eboué 94000 Créteil, ou bien demander un entretien en contactant le 01.47.18.65.09.
Le bénéficiaire peut faire appel, pour l'aider à faire valoir ses droits, à une **personne qualifiée** qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L.3111-5 du code de l'action et des familles  En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le **médiateur de la consommation** dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.
La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :
-soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
-soit par courrier adressé à l'**AME CONSO**, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

En cas de litiges ou de contestation sur les présents, il sera fait appel au tribunal compétent de votre choix.

### 4. Confidentialité - Règlement Général de la Protection des Données RGPD / Démarchage téléphonique

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 en date du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification de suppression des informations personnelles vous concernant ainsi que la possibilité de vous opposer au traitement de ces données, que vous pouvez exercer à tout moment en adressant un courrier à l'adresse suivante **ALKA Services**, RGPD- 1 voie Félix Éboué, 94000 Créteil ou par mail à l'adresse direction@alkaservices.fr.
Les données sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les intervenants à domicile.
La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.
Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le **démarchage téléphonique** et à lutter contre les appels frauduleux, le client peut s'inscrire gratuitement sur le site www..bloctel.gouv.fr sur lequel tout consommateur peut demander de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

## Article 6 : La responsabilité

### 6.1 - La responsabilité civile

Les règles générales de responsabilité applicables dans vos relations avec le personnel de la structure sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil. La responsabilité du service est également susceptible d'être engagée (défaut de surveillance…).

### 6.2 - La responsabilité en cas de vols, de perte ou de détérioration des biens vous appartenant

Il est nécessaire de prévenir le service de toute dégradation causée par l'intervenant à votre domicile.

**Article 7 : Conditions de résiliation**

**7.1 - Résiliation à l'initiative du bénéficiaire**

Ce dernier souhaite interrompre définitivement nos prestations de services, sans que cette décision résulte d'un placement, d'un refus de financement de la part de l'organisme financeur sollicité où de toute autre situation résultant du cas de force majeure, il dispose d'un droit de résiliation permanent sans préavis.
La notification est à adresser à la Direction par courrier recommandé avec avis de réception indiquant la date et si possible le motif de rupture.

**7-2 - Résiliation à l'initiative du service.**

La vocation du service est d'accompagner le bénéficiaire dans le respect de son projet et dans la mesure de ses moyens.

**En cas d'inadaptation avérée** des besoins du bénéficiaire avec les moyens du service, suite à une aggravation ou une amélioration de l'état de santé de l'usager, la Direction pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge (dans un établissement ou un service mieux adapté).
L'interruption ne sera prononcée qu'après consultation des assistants sociaux, des S.S.I.A.D., du médecin traitant.
La structure se réserve le droit d'interrompre momentanément ou définitivement les prestations
**En cas de** :
- non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement
- non-paiement des factures
- non-respect des règles d'hygiène de sécurité
- non-respect des compétences des intervenants
- comportement dangereux (verbal ou physique) vis-à-vis des intervenants à domicile ou des membres du personnel du service.
- absences répétées du bénéficiaire sans que la structure en ait été informée préalablement (sauf cas de force majeure).

La notification de la **résiliation du document individuel de prise en charge** sera faite par écrit à lui-même ou à son représentant légal et envoyée par lettre recommandée avec avis de réception.
La prise en charge cessera avec un préavis d'1 mois qui suivra la notification.

**Article 8 : Mesures exceptionnelles**

Maltraitance ou Violence : signalement au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, au C.L.I.C. du secteur ou coordination gérontologique et à l'antenne ALMA (Allo Maltraitance). En dernier recours, un signalement au procureur de la république pourra être effectué.
Victimes ou témoins, appelez le 3133
Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent, vous orientent
Urgence : en cas de porte close par exemple, et en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire ou des référents, possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier, dont le coût éventuel d'intervention sera à votre charge.
Urgence médicale : appel du médecin traitant, du médecin de garde ou du SAMU.
Violence : des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à votre encontre ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence sur autrui.

Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.
Samu - 15
Pompiers – 18
Police Secours – 17
Urgences – 112

SOS Maltraitance – 39 77
Violences femme info – 39 19
Viol femmes infos – 0 800 05 95 95
Enfance en danger – 119
Victimes d'agression sexuelles : 08 842 846 37
SOS Auteurs de Violences Familiales : 01 44 73 01 27

**Article 9 : La modification du règlement de fonctionnement**
Le présent règlement est révisé en **octobre 2023** pour une durée maximale de **5 ans**.

Toutefois, il peut faire l'objet d'une **révision** à tout moment :
- à l'initiative de la Direction,
- à la demande des bénéficiaires.

Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

**Article 10: Diffusion du présent document**
Ce document est **annexé** au **livret d'accueil** et remis au moment du début de la prise en charge du bénéficiaire et à leurs éventuels représentants légaux.
Il est également **affiché dans les locaux** du service, et remis à chaque personne qui intervient à votre domicile à titre salarié.

Coordonnées du service
**ALKA Services**
1 voie Félix Eboué
94000 CRÉTEIL
**Téléphone : 01 47 18 65 09**
Mail : direction@alkaservices.fr
Site web : www.alkaservices.fr
Facebook : Alka Services

**Horaire accueil bureau**
Du Lundi au Vendredi de 9h00 à 17h00 sur rendez-vous

Astreintes téléphoniques au **01 47 18 65 09** en semaine de 18h00 à 22h00 et
week-end de 9h00 à 20h00

**Monsieur le Président du Conseil départemental**
Hôtel du département
94054 CRÉTEIL CEDEX

# Annexe 4 : Formulaire de désignation d'une personne de confiance*

Conforme à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

**Je soussigné (e) :**
Date de naissance :
Adresse :
**Désigne** M, Mme, Mlle (nom, prénom) :
Adresse :
Tél : Fax :
Mail :
Lien avec la personne (parent, proche, médecin-traitant) :

Comme **personne de confiance** en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

☐ Jusqu'à ce que j'en décide autrement

☐ Uniquement pour la durée de mon accompagnement par l'association ALKA Services

**J'ai bien noté que M, Mme, Mlle :**
- Pourra m'accompagner, à ma demande, dans les démarches concernant mes soins et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions.
- Pourra être consultée au cas où je serais hors d'état d'exprimer ma volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin
- Pourra être consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.
- Sera informé (e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.

Par le présent document, j'indique également expressément que cette personne de confiance exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui non

Je lui ai fait part de mes directives anticipées, telles que définies à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique, si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

**Je peux mettre fin à cette décision à tout moment et par tout moyen.**

Fait à : **Signature :** **Visa de la personne de confiance :**
Le :

*Si une mesure de protection judiciaire est ordonnée, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des tutelles. Et lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection judiciaire, le conseil de famille ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.
**Rédigé en 1 exemplaire dont 3 copies seront remises au bénéficiaire, à la personne de confiance et au médecin.

# Annexe 5: Personnes qualifiées

**La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits.**
La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fixé de nouvelles règles relatives aux droits des personnes et réaffirmé la place prépondérante des usagers. C'est à ce titre qu'elle a créé le dispositif des personnes qualifiées, ayant pour but d'aider l'usager à faire valoir ses droits.
Le fonctionnement de ce dispositif a été précisé par le décret d'application du 14 novembre 2003 (n°2003-1094).

**Qui peut faire appel à une personne qualifiée ?**
Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles).

**Quels sont les rôles et missions de la personne qualifiée ?**
La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'usager
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement)
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- la confidentialité des données concernant l'usager
- l'accès à l'information
- l'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie
- la participation directe de l'usager ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement

La personne qualifiée informe l'usager qui demande de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer (art R 311-2 du code de l'action sociale et des familles).
Elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration mais elle dispose d'une fonction d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. En effet, elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.
Elle peut également informer la personne ou l'organisme gestionnaire. Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'usager.

**Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?**
La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux (définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles), notamment concernant les secteurs de l'enfance, du handicap et des personnes âgées.

**Comment est désignée la personne qualifiée ?**

La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le préfet de département, le président du conseil général et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé compétente.
Les personnes désignées le sont en fonction de la connaissance qu'elles ont du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire.
La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques qui procèdent à sa nomination et des structures d'accueil.

**Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?**
Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale.
Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager.
La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite.

ARS - Délégation départementale de Paris
**Millénaire 2**
**35, rue de la Gare**
**75935 Paris Cedex 19**
**Tél. 01 44 02 09 00**

ARS - Délégation départementale du Val-de-Marne
**25 Chemin des Bassins**
**CS 80030**
**94010 Créteil Cédex**
**Tél. 01 49 81 86 04**

## Liste des personnes qualifiées du département du Val de Marne

ARRETE CONJOINT n° 2022-0D94-08
Portant désignation des personnes qualifiées
prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles

Le Préfet du Val-de-Marne, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France, le Président du Conseil Départemental du Val-de-Marne,

**PH** : Michèle de PREAUDET, membre du CDCA, au titre de l'Association de Familles de Traumatisés Crâniens et Cérébro-lésés d'Ile-de-France /Paris (AFT IDF/P) et déléguée pour le Val-de-Marne

**PA** : Christiane VISCONTI : Vice-Présidente de la formation PA du CDCA, représentante de l'Union Française des Retraités (UFR)

**PA**: Christine MANUEL: Membre du CDCA au titre de la CFDT des retraités

Ces personnes disposent d'une expertise dans le secteur social et médico-social, présentent des garanties d'indépendance, de moralité et de neutralité, et sont désignées pour 3 ans.
Lorsqu'elles sont saisies, **les personnes qualifiées** ont pour rôle d'aider les personnes accueillies ou accompagnées à faire valoir leurs droits reconnus par la loi.

En temps utile et en tout état de cause dès la fin de leur intervention, les personnes qualifiées informent le demandeur d'aide des suites données à leur demande, et, le cas échéant, des mesures qu'elles peuvent être amenées à suggérer, et des démarches entreprises. Elles en rendent compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

# Annexe 6 : Médiation départementale

**C'est quoi ?**

**Gratuite, confidentielle, indépendante et neutre**, la médiation départementale vise à **lever les incompréhensions ou les différends** qui peuvent parfois opposer l'administration et ses usagères et usagers. Les motifs peuvent être très divers : une aide à laquelle vous pensiez avoir droit et vous ne comprenez pas les raisons du refus de l'administration, l'absence de réponse d'un service du Département à une sollicitation, des difficultés pour le versement du revenu de solidarité active (RSA)…

L'objectif prioritaire de la médiation est de rechercher une solution et apporter une réponse individualisée à l'usager. Le second objectif est d'identifier des points de vigilance et d'amélioration pour les services publics départementaux.

**Pour qui ?**

La médiation départementale s'adresse à tous les usagères et usagers des services publics ou équipements départementaux, qu'ils habitent ou non dans le Val-de-Marne. Pour saisir la médiation, il faut :

- Être usager ou usagère, à titre individuel, d'un service ou d'un équipement du Conseil départemental. Le domaine d'intervention de la médiation est ainsi très large : l'urbanisme, les affaires sociales, les transports… Avoir épuisé tous les recours internes possibles auprès du service départemental concerné.

Le médiateur ou la médiatrice ne peut intervenir si le différend est d'ordre privé, professionnel ou relève d'autres institutions publiques (CAF, mairie, sécurité sociale…).

**Comment ?**

Vous pouvez déposer votre requête auprès de la personne en charge de la médiation

https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/action-sociale/mediation-departementale

Par téléphone : **39.94**
Par courriel : mediation@valdemarne.fr
Par le formulaire en ligne :
Par courrier :

**Claude Roussel-Brun**

Médiatrice du Département du Val-de-Marne

Hôtel du Département

94054 Créteil Cedex

**Monsieur le Président du Conseil départemental**

Hôtel du département

94054 CRÉTEIL CEDEX

Dans les 10 jours qui suivent le dépôt de votre requête, vous recevez un accusé de réception. Le médiateur ou la médiatrice qui va étudier votre dossier vous informera de son délai de réponse.

- Si la requête ne concerne pas les services départementaux, vous serez orientés vers un interlocuteur ou une interlocutrice compétente.
- Si la requête concerne les services départementaux, la situation sera analysée de façon contradictoire et objective, dans le respect de la confidentialité.

Après étude de votre dossier, le médiateur ou la médiatrice vous adresse son avis et ses conclusions argumentées. Le cas échéant, la personne chargée de la médiation fait le lien avec le service concerné.

La saisine de la médiation départementale constitue le dernier recours amiable possible. Si la réponse apportée ne permet pas de régler le litige, vous pourrez saisir le Tribunal administratif de Créteil.