

**HOME
SERVICES**



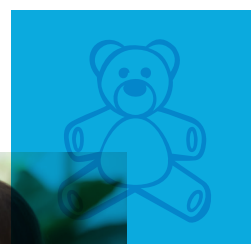
**OFFRE
PARTENAIRE**



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

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

L'ÉQUIPE HOME SERVICES



SOMMAIRE

4	1. PRÉSENTATION
4	Notre activité
4	La démarche qualité
5	Organigramme général de la structure
6	2. OFFRE DE SERVICE
6	Home Services intervient auprès de tout public
6	Les modes d'intervention possibles et leur articulation
6	Les avantages et inconvénients de chaque mode d'intervention
7	Les prestations proposées par Home Services
8	MÉNAGE À DOMICILE
9	MÉNAGE PRIVILÈGE
10	GARDE D'ENFANTS
11	SERVICE À LA PERSONNE
12	JARDINIER
13	3. L' AVANCE IMMÉDIATE DE CRÉDIT D'IMPÔT
14	La démarche à suivre
15	Les modes de financement possibles
16	Montage des dossiers administratifs
17	Conditions de facturation des prestations
18	4. COMPÉTENCES ET QUALIFICATIONS DE NOS INTERVENANT(E)S
18	Le recrutement
18	Les différentes catégories d'employés chez Home Services
19	Notre programme de formation
20	5. LES ENGAGEMENTS HOME SERVICES
20	Nos orientations stratégiques
20	Les modes d'évaluation/suivis périodiques effectués
20	Les modalités de maîtrise et de sécurisation des données clients
20	Les principes éthiques et déontologiques du secteur
21	6. L'APPLICATION MOBILE HOME SERVICES
22	8. OFFRE PARTENAIRE

1 PRÉSENTATION

Notre activité

Créée le 16 juin 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 et les Alpes-Maritimes.

Nos agences vous accueillent du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h et sur rendez-vous. Quant au siège à Marseille et à l'accueil téléphonique il vous accueille de 8h à 18h du lundi au vendredi.

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

MARSEILLE CENTRE-SUD 76-80 rue Liandier 13008 MARSEILLE	MARSEILLE EST 73 Boulevard de Saint-Marcel 13011 MARSEILLE	MARSEILLE NORD « La Palmeraie du Canet », bât. VAENA 22 Bd Charles Moretti, 13014 Marseille
PAYS D'AIX 72 avenue de Lattre de Tassigny 13090 AIX EN PROVENCE	AUBAGNE 10 Avenue Jeanne d'Arc 13400 AUBAGNE	MARTIGUES - ISTRES 6 avenue de Canto Perdrix Centre commercial les 3 tours 13500 MARTIGUES
SALON DE PROVENCE 212 bd de la République 13300 SALON DE PROVENCE	VITROLLES-CÔTE BLEUE 11 avenue Alphonse Daudet 13127 Vitrolles	TOULON 134 rue Montauban 83000 Toulon
AVIGNON 42 avenue des Sources 84000 AVIGNON	NICE Les Gentianes, 7 passage Bellon 06100 NICE	ANTIBES 2 Avenue Aristide Briand 06600 Antibes
LA CIOTAT Z.I Athélia - 1 voie Ariane 13600 La Ciotat	GARDANNE 401 avenue de Toulon 13120 Gardanne	CARPENTRAS 73 boulevard du Nord 84200 Carpentras
ARLES 27 Chemin de Séverin - Bâtiment B 13200 Arles	FRÉJUS 197 Avenue de Verdun 83600 FRÉJUS	

La démarche qualité



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

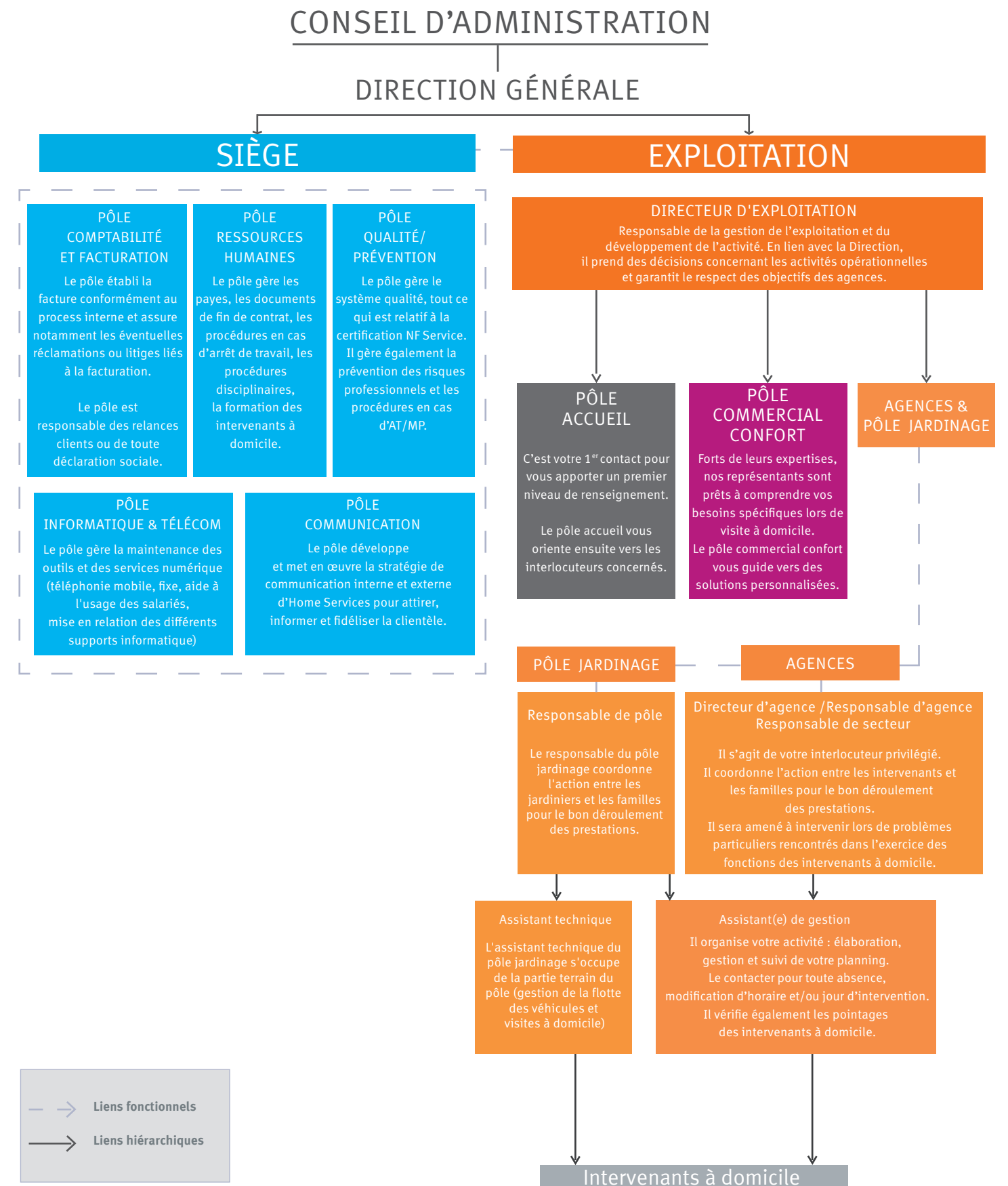
Elle est délivrée par **AFNOR CERTIFICATION** après une analyse et une évaluation annuelle rigoureuse des services et de l'organisation.

L'association dispose de l'agrément délivré par la **DDETS** (Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités).

Numéro d'agrément : SAP 413 448 390

Nous sommes également sous le régime de l'autorisation pour les 4 départements (13, 83, 84 et 06) et sommes donc soumis aux dispositions de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ainsi qu'aux dispositions de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) du 28 décembre 2015.

Organigramme général



2 OFFRE DE SERVICE

Home Services intervient auprès de tout public

→ Le public dit « vulnérable » :

- personnes âgées dépendantes
- personnes en situation de handicap
- bénéficiaires du RSA
- majeurs sous protection juridique

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

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

Les modes d'intervention possibles et leur articulation

→ LE MODE PRESTATAIRE

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

→ LE MODE MANDATAIRE

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

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

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

Les avantages et inconvénients de chaque mode d'intervention

→ LE MODE PRESTATAIRE

AVANTAGES

Vous n'avez pas la responsabilité d'employeur.

INCONVÉNIENTS

Le coût de la prestation est plus élevé.

→ LE MODE MANDATAIRE

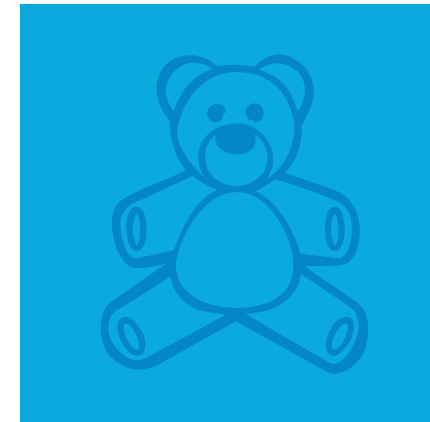
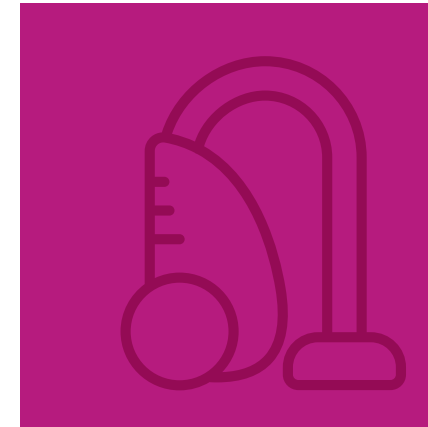
AVANTAGES

Le coût est moins élevé.

Des exonérations ne sont accessibles que sur ce mode.

INCONVÉNIENTS

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



LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR

HOME SERVICES





❖ MÉNAGE

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



❖ REPASSAGE

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



❖ NETTOYAGE DES VITRES

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

MÉNAGE À DOMICILE



❖ ENTRETIEN DU LINGE / PETITE LESSIVE

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

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



❖ RANGEMENT

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



❖ MÉNAGE EXPERT

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

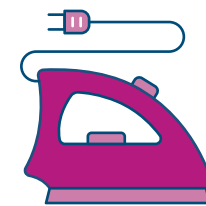
L'intervenant pourra effectuer en plus des activités de ménage classique des activités d'entretien plus délicat tel que vos tapis (manuel, mécanique), le nettoyage et astiquage d'objets (étain, argenterie ...), et l'entretien de votre parquet.

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

❖ NETTOYAGE DES VITRES

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

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



❖ REPASSAGE EXPERT

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

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

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

CHOISISSEZ NOS INTERVENANTS LES PLUS QUALIFIÉS POUR LE

MÉNAGE PRIVILÈGE



❖ ENTRETIEN DU LINGE / GRANDE LESSIVE

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

Il assurera la rotation du linge de maison.

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

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



❖ RÉALISATION DES COURSES

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

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

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



❖ RANGEMENT

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

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



ENTRÉES / SORTIES DE CRÈCHE

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



GARDE PARTAGÉE

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



ENTRÉES / SORTIES DE L'ÉCOLE

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



GARDE À TEMPS PLEIN

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

GARDE D'ENFANTS



HORAIRES VARIABLES/DÉCALÉS

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



MERCREDIS ET VACANCES

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



AIDE AUX DEVOIRS

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



SITUATION DE HANDICAP

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



AIDE À LA MOBILITÉ

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



AIDE À LA PRISE DE MÉDICAMENT

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

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



RÉALISATION DES COURSES

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



AIDE AU LEVER ET AU COUCHER

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

SERVICE À LA PERSONNE



PRÉPARATION ET PRISE DE REPAS

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



HABILLAGE

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



TOILETTE NON MÉDICALISÉE

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



GARDE DE JOUR / NUIT

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

Il faut distinguer garde de jour et garde de nuit :

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



RÉALISATION DE TÂCHES ADMINISTRATIVES

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



ENTRETIEN COURANT

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



REMISE EN FORME DE JARDINS

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



ENLÈVEMENT DE DÉCHETS VERTS

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



DÉBROUSSAILLAGE

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

JARDINIER



SCARIFICATION ET DÉSHERBAGE

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



TONTE ET ENTRETIEN DE GAZON

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



PLANTATION ET SOIN DES PLANTES

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



TAILLE DE HAIES, FRUITIERS, ROSIERS

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

3 L'AVANCE IMMEDIATE DE CREDIT D'IMPOT

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

Entièrement gratuit,
payer seulement 50% de votre facture !

**MON CRÉDIT D'IMPÔT
POUR LES SERVICES
À LA PERSONNE**

**C'est une
fois par an.
immédiat!**

La démarche à suivre :

Avoir ou créer un compte sur
particulier.urssaf.fr

Vous recevez un mail de l'URSSAF :
❖ Pour activer votre compte si vous n'en avez pas.

Vous acceptez ensuite, le mandat SEPA
et configurez votre mot de passe.

ou

❖ Pour accepter la mise en relation avec Home Services.

Vous acceptez la mise en relation

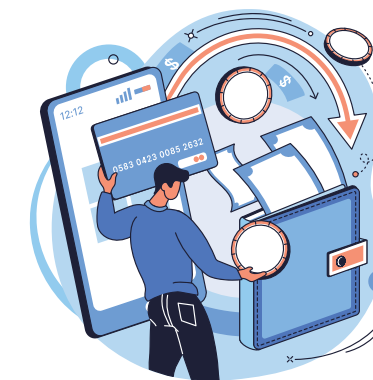
Home Services peut commencer à
transmettre des demandes de
paiement à l'URSSAF des
prestations réalisées à partir du
1er jour du mois suivant la date
d'activation du compte.

Dès que l'URSSAF valide la demande de paiement :

> L'URSSAF prélève 50% du montant facturé* sur votre compte bancaire,
et, ce, 2 jours ouvrés après la validation de la demande.
Si le prélèvement est accepté, vous ne payez rien à Home Services.

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

Les modes de financement possibles



❖ Le Crédit d'impôt de 50%

Home Services est agréé par la DDETS (Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités sous les numéros SAP 413 448 390.

Cet agrément, gage de qualité, ouvre droit à une réduction fiscale égale à 50% des dépenses engagées dans l'année (article 199 sexdecies du Code Général des Impôts).

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

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

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

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

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

❖ L'Allocation Personnalisée d'Autonomie : APA

Si vous êtes âgé(e) de plus de 60 ans, en situation de perte d'autonomie, vous pouvez bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) quels que soient votre niveau de revenu et votre lieu de résidence (à domicile ou en établissement). Home Services est autorisé par les Conseils Départementaux des 4 départements sur lesquels nous intervenons pour cette prestation.

❖ La Prestation de Compensation du Handicap : PCH

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

Elle est personnalisée et modulable en fonction de vos besoins.

Pour pouvoir bénéficier de la PCH, vous devez rencontrer :

- une difficulté absolue pour la réalisation d'une activité (mobilité, entretien personnel, communication, tâches et exigences générales et relations avec autrui). La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée d'absolue lorsqu'elles ne peuvent pas du tout être réalisées par vous-même,
- une difficulté grave pour la réalisation d'au moins 2 activités (mobilité, entretien personnel, communication, tâches et exigences générales et relations avec autrui). La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée de grave lorsqu'elles sont réalisées difficilement et de façon altérée par vous-même.

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

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

❖ Le Chèque Emploi Service Universel (CESU préfinancé)

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

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

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



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

Les conditions d'obtention :

1. Avoir un enfant de moins de 6 ans né, adopté ou recueilli en vue d'adoption à partir du 1^{er} janvier 2004
2. Faire appel à un organisme agréé
3. Faire garder votre enfant au moins 16 heures par mois
4. Avoir une activité professionnelle minimum sauf si vous êtes dans l'un des cas particuliers définis

Les montants :

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

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

❖ L'exonération de charges patronales de sécurité sociale

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

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

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

Montage des dossiers administratifs

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

Conditions de facturation des prestations

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

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

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

La majoration du **1^{er} mai** est de 100%.

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

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

4 COMPÉTENCES ET QUALIFICATIONS DE NOS INTERVENANT(E)S

Le recrutement

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

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

01 Recevoir les candidats

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

02 Entretien avec les candidats sélectionnés

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

03 Contrôle de référence

Le responsable d'agence contacte au moins deux (quand il y a lieu) des précédents employeurs du candidat pour recueillir différents avis sur le potentiel intervenant.

04 Épreuve pratique

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

Les différentes catégories d'employés chez Home Services

Auxiliaire de vie sociale

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

Employé à domicile

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

Agent à domicile

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

Jardinier

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

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

Notre programme de formation

Home Services propose à chaque salarié un parcours de professionnalisation, visant l'obtention d'un titre professionnel (travaux ménagers, personnes âgées, personnes en situation de handicap, garde d'enfants, etc.).

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



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

- La formation **en situation de travail (FEST)** destinée aux nouveaux salariés dans le 1er mois de leur embauche et s'articulant autour de 3 axes : organisation du travail, entretien du logement et assistance aux personnes dépendantes. Cette formation est dispensée en interne par des intervenants à domicile expérimentés et formés.
- La formation « **Gestes et Postures** », qui garantit leur santé physique et mentale et leur évitera de nombreuses douleurs physiques.
- La formation « **Entretien du linge** » qui assurera les connaissances des techniques de repassage.
- La formation « **Entretien du logement** » axée sur les techniques modernes de nettoyage.
- La formation « **Connaissance des publics aidés** » aborde les différents comportements / pathologies pour un meilleur accompagnement de la personne prise en charge.
- Le **titre ADVF (Assistant(e) de Vie aux Familles)** est un titre professionnel polyvalent (travaux ménagers/ assistance aux personnes dépendantes et / ou en situation de handicap / garde d'enfant).
Dans le cas d'intervention auprès d'un public vulnérable (personnes âgées dépendantes, personnes handicapées et enfants de moins de 3 ans), l'intervenant principal dispose d'un titre ou diplôme reconnu (Titre ADVF, BEP carrières Sanitaires et social, CAP petite enfance...).
- La formation **SST (Sauveteur secouriste du travail)** qui contribue à la suppression ou à la réduction des risques professionnels auxquels le salarié est exposé et qui aide à développer un comportement adapté en cas de dysfonctionnement.

5 LES ENGAGEMENTS HOME SERVICES

Nos orientations stratégiques :

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

Les modes d'évaluation/suivis périodiques effectués

Après la première intervention, un questionnaire de satisfaction relatif au premier contact et à la mise en place de la prestation vous sera proposé (sur échantillonnage).
Au plus tard un mois après le démarrage des prestations, un bilan est effectué par un assistant ou un responsable. Une enquête de satisfaction au minimum une fois par an et en fin de prestation, vous permettra de nous communiquer votre appréciation sur le déroulement et le contenu de la prestation (sur échantillonnage).
Home Services réajuste la prestation à votre demande ou lors de réévaluations régulières.
Chaque année, une réévaluation est réalisée par téléphone afin de prendre en compte l'évolution de vos besoins.
Pour les clients dépendants et/ou en situation de handicap, les évaluations sont réalisées conformément aux dispositions du projet personnalisé au domicile.

Les modalités de maîtrise et de sécurisation des données clients

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

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

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

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

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

Les principes éthiques et déontologiques du secteur

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

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

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

6 L'APPLICATION MOBILE HOME SERVICES

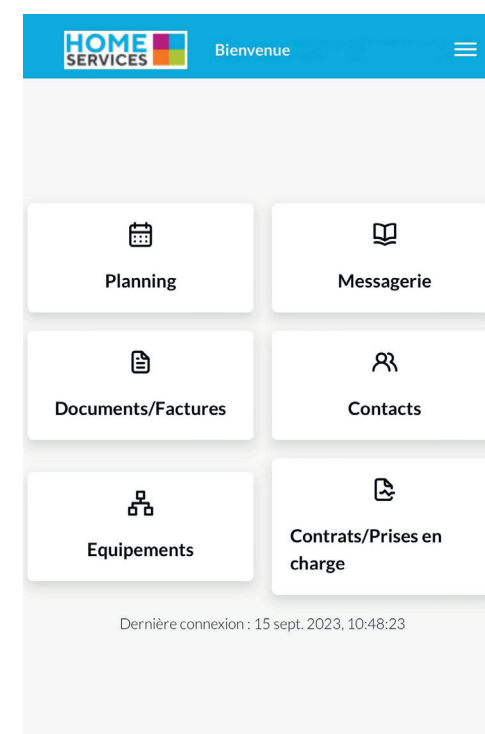
Pour simplifier les échanges entre ses clients et ses salariés, Home Services met une application mobile au service de l'aide à domicile.

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

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

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

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



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

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

7 OFFRE PARTENAIRES

Partenariat

Optant pour un partenariat avec Home Services, faites profiter l'ensemble de vos collaborateurs ou clients d'une remise d'un euro par heure facturée la première année.

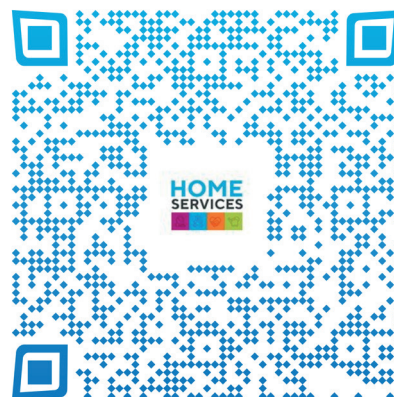


La seule contre partie sera de tout mettre en oeuvre pour diffuser l'information auprès de vos contacts, par affichage, distribution de documentation commerciale, site internet ou tout autre moyen au sein de la société partenaire.

HOME SERVICES



Téléchargez votre application HOME SERVICES



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

NUMÉRO
ACCUEIL

04 95 08 13 13

APPEL NON SURTAXÉ

www.home-services.com



Services aux personnes à domicile (NF311)
www.marque-nf.com