

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Entrée en vigueur le 1er janvier 2022 – Mis à jour le 26 janvier 2026

PRÉAMBULE

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles. Le règlement de fonctionnement est destiné à définir, d'une part, les droits et les obligations de nos clients et, d'autre part, les modalités de fonctionnement de notre service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Il a été élaboré par la direction de la société COMPLICE DE VIE après consultations avec les salariés. Le Règlement de fonctionnement, créé en 2018, révisé en 2026 est établi pour un délai de cinq ans maximums. Il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- À l'initiative de la direction
- À la demande des clients
- À l'occasion de modifications sur les modalités de fonctionnement et/ou évolutions de la réglementation.

La procédure de révision répond aux mêmes règles de forme que la procédure d'élaboration décrite ci-dessus.

Le règlement de fonctionnement est destiné et diffusé systématiquement à tous nos clients depuis le 1^{er} avril 2018 et, le cas échéant à leur entourage, lors de la mise en place des prestations en annexe du livret d'accueil.

Le Règlement de fonctionnement est remis et présenté à tous les salariés de la société dans le livret d'accueil salarié. Il est affiché dans les locaux de l'agence et reste un document à la disposition de tous (salariés, clients, entourage familial, partenaires professionnels extérieurs, futur client, etc.). Dans un objectif global de qualité de notre prise en charge à domicile et de respect des personnes accueillies, chacun s'engage à en respecter les termes.

Table des matières

1.	MISE EN PLACE DE NOS PRESTATIONS :	
2.	MODE D'INTERVENTION :	
3.	MODE D'INTERVENTION :	
4.	RESPECT DU CADRE DE LA MISSION	
5.	HORAIRES D'INTERVENTION :	
6.	PLANNING ET CONTRÔLE DES HEURES REALISÉES	
7.	COORDINATION ET SUIVI	
8.	CONTINUITÉ DES PRESTATIONS	
9.	LE MATÉRIEL	
10.	L'ACCÈS AU DOMICILE :	
11.	PRÉSERVATION DE L'INTÉRÊT PÉCUNIAIRE DU BÉNÉFICIAIRE	
12.	TARIFS- FACTURATION ET PAIEMENT	
13.	AJOUT – REPORT – ANNULATION - SUSPENSION DE PRESTATIONS.....	
14.	RÉSILIATION	
15.	PRÉVENTION ET SÉCURITÉ	
16.	L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS SERVICES	
17.	RÉCLAMATION – LITIGES	
18.	ASSURANCE	
19.	DROIT D'ACCÈS	
20.	DROIT ET DELAI DE RETRACTATION	

1. MISE EN PLACE DE NOS PRESTATIONS :

1^{ère} étape : Évaluation personnalisée des besoins

Par téléphone ou à domicile, le référent* prend en compte la demande du client et évalue avec lui ses besoins et ses attentes (nature de l'aide, tâches à réaliser, typologie du logement, horaires souhaités).

La visite à domicile est réalisée systématiquement pour les prestations **d'aide à l'autonomie** et d'aide-ménagère auprès d'un public fragile afin de mieux évaluer les besoins et attentes du client.

Ce rendez-vous permet de prendre en compte les habitudes de vie et les consignes de sécurité applicables aux intervenants (utilisation des clés, personne à prévenir, etc.).

*Le référent : ce terme désigne l'interlocuteur privilégié du client au sein la société. Le référent est un membre de l'équipe administrative et ou d'encadrement.

2^{ème} étape : Établissement du plan d'intervention personnalisé

Le référent établit avec le client un projet personnalisé d'accompagnement (fiche de mission détaillée) en tenant compte de tous les éléments collectés. Il personnalise les interventions futures en tenant compte des besoins et attentes exprimés par le client. Le cas échéant, il coordonne les prestations avec les autres intervenants médico-sociaux en lien avec le client. Il oriente et accompagne le client dans les dispositifs d'aides ou de financement des prestations. Le projet personnalisé d'accompagnement proposé tient compte également des modalités de prise en charge fixées par les organismes financeurs et/ou les équipes médico-sociales (CLIC, CCAS, Conseil départemental, MDPH, caisse de retraite, etc.)

L'accompagnement proposé est individualisé et évolutif. En effet, les besoins du client peuvent évoluer par rapport à la demande initiale, une nouvelle visite d'évaluation à domicile doit alors être réalisée par le référent afin d'ajuster nos prestations.

La société procède systématiquement à une visite de réévaluation au moins 1 fois par an. Cette visite a pour but de suivre l'évolution des besoins et attentes du client, de mesurer sa satisfaction au regard des prestations réalisées à son domicile et de la coordination avec le référent.

Le client s'engage à fournir loyalement toutes informations utiles à la prise en charge de sa situation et de son évolution (régime alimentaire, allergies, difficultés quelconques, contraintes physiques, familiales ou autres).

3^{ème} étape : Validation du devis/contrat

À la suite du rendez-vous à domicile, une offre de service personnalisée et complète est remise au client. Elle comprend : un devis gratuit, un contrat de prestations de service (document individuel de prise en charge), les conditions générales de vente, un livret d'accueil auquel est annexé le présent règlement de fonctionnement. Ces documents précisent notamment : les objectifs de la prise en charge, la durée et la fréquence des prestations, les prestations mises en place (nature/fréquence/durée), le prix de la prestation avant toute prise en charge et l'estimation du montant restant à la charge du client après participation du financeur (lorsque cette information est disponible).

4^{ème} étape : Démarrage des prestations

Avant le démarrage de la 1^{ère} prestation, le référent de l'agence présente au client le(s) intervenant(s) en charge des prestations à votre domicile.

Afin d'assurer une prestation de qualité, nos intervenants reçoivent :

- Un planning prévisionnel des interventions.
- Un cahier de liaison dématérialisé sur l'application DOME et complété à chaque intervention.

À toutes les étapes de sa prise en charge par la société : visite d'évaluation des besoins, plan d'intervention, contractualisation, suivi des prestations, etc..., le client a la possibilité de se faire accompagner par un proche aidant* et/ou une personne désignée comme personne de confiance*.

*Un proche aidant :

« Le proche aidant et l'aidant familial sont reconnus par la loi dans le code de l'action sociale et des familles : « Art. L. 113-1-3. – Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne. »

*Personne désignée comme personne de confiance :

« L'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles précise : « Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance [...] La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. » Cette personne de confiance peut être : un parent, un proche ou le médecin traitant. La personne de confiance sera consultée dans le cas où le client n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance est désignée par écrit sur un formulaire prévu à cet effet. Pour plus d'information sur la personne de confiance vous pouvez vous référer à la notice d'information mentionnée à l'article D. 311-0-4 remise avec le livret d'accueil. »

2. MODE D'INTERVENTION :

Nous intervenons au domicile de nos clients en mode PRESTATAIRE :

Cela signifie que nous sommes l'employeur des salariés qui interviennent au domicile de nos clients et qu'à ce titre la société en assume le recrutement, la formation et l'encadrement.

Notre société apporte ses services par le biais de professionnels qualifiés qui interviennent dans le cadre d'un projet et d'une déontologie commune, mais en aucun cas, et malgré l'écoute et la prise en compte de vos besoins et attentes le client ne peut choisir le professionnel qui va intervenir à son domicile. Le choix d'affectation d'un intervenant à votre domicile appartient au service notamment pour éviter toute discrimination envers notre personnel salarié.

La régularité des intervenants présents au domicile de nos clients est un point sur lequel nous portons beaucoup d'intérêt et auquel nous nous efforçons d'être attentifs.

Cependant en fonction de certaines contraintes : réglementaires, géographiques, organisationnelles ou tout simplement liées au volume de la prise en charge à domicile nous ne pouvons garantir un intervenant unique et définitif. De plus pour assurer la continuité du service lors des remplacements de congés payés ou d'arrêts de travail, nous pourrions être amenés à changer l'intervenant habituel ou à modifier les horaires d'interventions selon des disponibilités du service. La société s'engage à tenir informé le client (et le cas échéant son entourage) de toutes modifications.

D'autre part, le client s'engage à ne pas embaucher en direct le ou les intervenant(s) de la société durant toute la durée du contrat de prestation qui le lie à la société. De même, le client s'engage à ne pas régler directement l'intervenant envoyé par la société ni à remettre à celui-ci sous quelque forme que ce soit étrennes, cadeaux, etc.

3. MODE D'INTERVENTION :

3.1 AIDE MÉNAGÈRE

Les prestations d'aide-ménagère ont pour mission de contribuer au bien-être des personnes. Elles permettent d'assurer l'entretien du cadre de vie et de veiller au confort des clients.

Les tâches pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation sont les suivantes :

Ménage et entretien courant du domicile : Rangement, réfection des lits, aération du domicile, dépoussiérage, passage de l'aspirateur ou du balai dans les pièces, arrosage des plantes intérieures, lessivage des sols et plinthes, lavage des vitres (utilisation d'un marchepied ou manche télescopique, interdiction d'utiliser une chaise et encore moins une échelle), nettoyage de la cuisine (plan de travail, évier, gazinière, plaque de cuisson, placard, réfrigérateur (vérification des DLC/DLUO et si besoin jeter les produits périmés), nettoyage de la salle de bain et des sanitaires...

- L'entretien du linge : mise en machine ou nettoyage du linge sale, mise à sécher du linge lavé, repassage, pliage du linge, rangement du linge propre
- Aide à la préparation de repas simples
- Aide aux courses courantes (pharmacie, alimentation) : le client doit confier à l'aide à domicile la somme d'argent nécessaire, l'aide à domicile devant lui rendre la monnaie et les justificatifs de dépenses (à ranger dans une enveloppe dans le cahier de liaison après en avoir fait une photocopie pour l'agence). Le temps utilisé pour effectuer les courses est compris dans les heures d'intervention. Cette prestation est réalisée avec ou sans la présence du client du service. Nos intervenantes ne sont pas autorisées à utiliser la carte bancaire du client ni à en connaître le code. Nous proposons un service alternatif avec un partenaire bancaire. Nous avons la possibilité d'utiliser des cartes bancaires professionnelles à l'agence afin de permettre d'effectuer vos courses et d'avancer les frais pour le compte du client (renseignements disponibles auprès des équipes de l'agence).

Nos assistant(e)s ménager(e)s ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez nos clients des activités relevant de professionnels du nettoyage notamment : le lessivage des murs, travaux en hauteur, désencombrement des caves/sous-sols, nettoyage de terrasses, de garages, de balcons.

3.2- ASSISTANCE DANS LES ACTES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Les prestations d'aide à l'autonomie sont assurées par des auxiliaires de vie. Elles accompagnent les personnes dans leur vie quotidienne, stimulent leurs activités intellectuelles ou physiques et contribuent à l'épanouissement de leur vie sociale ou relationnelle.

Les tâches pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation sont les suivantes :

- Aide au lever et au coucher
- Aide à la toilette/Aide à l'hygiène
- Aide à l'habillage/au déshabillage
- Aide aux transferts (vers un fauteuil par exemple)

L'aide à domicile aide aux transferts et aux déplacements de la personne à l'intérieur et à l'extérieur de son logement. Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour le client que pour l'intervenant, la mise en place d'aides techniques pourra être préconisée (déambulateur, lit médicalisé, verticalisateur, lève-malade...). La poursuite des interventions pourra être conditionnée

- Aide à la prise des médicaments :

Il s'agit pour l'intervenant d'une aide à la prise du (des) médicament(s) (présentation du pilulier, respect des fréquences...) dans la mesure où compte tenu de la nature du médicament le mode de prise en charge ne présente ni difficulté d'administration ni apprentissage particulier. Les médicaments devront dans tous les cas faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par un personnel dûment habilité ou à défaut par l'entourage familial sous son entière responsabilité. En dehors de ces conditions, aucune aide à la prise des médicaments ne peut être assurée par un intervenant de la société.

- Assistance aux repas (préparation, présentation, prise du repas, rangement, vaisselle)
- Aide à la promenade (accompagnement au bras, accompagnement dans les transports)
- Accompagnement véhiculé pour préparer et accompagner les clients chez le coiffeur, chez des amis ou bien à des rendez-vous médicaux. L'assistante de vie utilise, après autorisation préalable de la direction, son véhicule, le véhicule de la société ou le véhicule du client (le véhicule devra être assuré (attestation en cours de validité à vérifier impérativement avant le départ) et l'assistante de vie doit posséder un permis de conduire (depuis plus de 2ans et en règle).
- Compagnie/Loisirs à domicile : Discussion et échange avec la personne et/ou lecture, jeux...
- Garde de jour
- Petit ménage courant, réfection du lit et changement des draps si nécessaire, rangement, vaisselle après la prise du repas. En dehors de ces tâches ménagères courantes liées aux missions citées précédemment, si le client souhaite une prestation de ménage en tant que tel, nettoyage et/ou repassage, ménage approfondi du domicile, etc..., il devra demander également des prestations d'aide-ménagère.

Nos assistant(e)s de vie ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez nos clients des activités relevant de professionnels de soins notamment : les actes de soins médicaux, les toilettes médicalisées, la préparation des médicaments, la pose de bandes de contention, le rasage manuel, les soins de pédicure etc...

4. RESPECT DU CADRE DE LA MISSION

Les tâches à réaliser au domicile ont été établies entre le client et le référent lors de l'évaluation des besoins et l'élaboration du projet individualisé d'accompagnement. Les informations nécessaires au bon déroulement des prestations sont transmises aux intervenants, notamment en ce qui concerne les tâches à réaliser. Nos intervenants doivent obligatoirement se conformer aux tâches qui leur ont été confiées. En cas de demande particulière formulée par le client (non prévu au projet personnalisé), nos intervenantes devront obtenir la validation préalable de leur référent avant la réalisation de ces tâches.

À tout moment lors de sa prise en charge le client peut solliciter son référent (par téléphone, courrier, mail) afin d'adapter les tâches et la mission d'accompagnement proposée à ses besoins et attentes. Toutes modifications définitives impactant la nature de l'aide et la facturation donneront lieu à l'établissement et à la signature d'un avenant au contrat de prestation.

Il est formellement interdit à nos intervenants de réaliser une tâche non prévue au descriptif d'activité ci-dessus au risque d'engager leur responsabilité personnelle (exemple : petit jardinage, petit bricolage).

Nos intervenants sont là pour le ou les clients et uniquement pour eux, ils ne peuvent intervenir pour le compte d'une tierce personne présente à domicile, à moins que cette intervention n'ait été formalisée au contrat de prestation.

En cas de présence d'enfants au domicile du client lors des prestations, le client reconnaît que notre personnel ne surveille pas les enfants. En effet la garde d'enfant ne fait pas partie des activités proposées par la société. Dans cette situation les enfants restent sous l'entière responsabilité de l'adulte en ayant la charge.

5. HORAIRES D'INTERVENTION :

Les prestations d'aide-ménagère sont planifiées du lundi au vendredi. La durée minimale d'une prestation de ménage est de 2h.

Les prestations d'aide à l'autonomie sont planifiées à tous les moments de la journée définis avec le bénéficiaire et peuvent avoir lieu 7 j/7 de 8 h à 20 h. La durée minimale des interventions est de 1h pour ces prestations.

Concernant le service d'assistance dans les actes de la vie quotidienne les prestations tombant un jour férié seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client ou mention contraire dans son plan d'aide personnalisé. Les prestations réalisées les dimanches et jours fériés donneront lieu à une majoration dont le taux est indiqué dans la grille des tarifs en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

6. PLANNING ET CONTRÔLE DES HEURES RÉALISÉES

Le planning d'intervention des salariés est fixé par la société et communiqué mensuellement aux salariés via l'application DOMATEL Mobile sur leur téléphone professionnel. Un planning d'intervention est transmis aux clients via l'application DOME. Le salarié et le client s'engagent à respecter le planning fixé par la société. Le salarié n'est pas habilité à modifier son planning d'intervention sans accord préalable de la société.

Pour la bonne organisation du service et le respect de tous, toute modification de planning doit avoir préalablement été validée par le référent (voir chapitre ajout, report, annulation et suspension de prestation).

Les intervenantes réalisent des interventions successives au domicile de nos clients, en raison de la nature de la prestation précédente, des conditions de circulation, des grèves ou des conditions météo et même si nos intervenants s'efforcent d'être ponctuels, l'heure de début de prestation peut légèrement différer du planning prévisionnel. Une tolérance de 15 minutes est permise. Tous nos intervenants devant obligatoirement nous prévenir d'un retard de plus de 15 minutes. Dans ce cas votre référent vous tiendra informé du retard de l'intervenant.

Les prestations réalisées au domicile du client font l'objet d'un contrôle via notre outil de télégestion. Ce dispositif aura valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela l'intervenant signale son arrivée et son départ du domicile à l'aide de son téléphone professionnel en validant sa présence au moyen du badge NFC présent au domicile. Ce service est totalement gratuit pour le client.

Dans le cas où le contrôle de l'intervention ne pourrait être effectué via notre outil de télégestion, l'intervenant soumettra à la validation du client à la fin de chacune des interventions une feuille de présence notifiant les horaires d'intervention réalisés.

7. COORDINATION ET SUIVI

Le cahier de liaison :

Un cahier de liaison est mis en place auprès des clients faisant appel au service d'aide-ménagère ou d'assistance à la personne. Ce cahier de liaison est dématérialisé et consultable sur l'application DOME au moyen d'un mot de passe personnalisé et sécurisé. Son rôle dans la qualité de la prise en charge à domicile est essentiel. Le cahier de liaison permet de garantir la transmission des informations utiles entre nos différents intervenants, le client et/ou son entourage, les intervenants extérieurs. Chaque professionnel intervenant au domicile du client (médecin, infirmière, kinésithérapeute...) est invité à le consulter et à reporter le cas échéant toute information utile.

Cette transmission de l'information contribue à une meilleure coordination de la prise en charge à domicile. Notre personnel notera chacune de ses prestations. Il précisera des informations relatives aux tâches accomplies durant son intervention. Il fera systématiquement part au client des observations indiquées dans ce cahier. Ce cahier de liaison sera visé par le référent. En aucun cas le cahier de liaison ne doit servir à régler des comptes entre collègues. Si des difficultés surviennent dans la réalisation des tâches, les informations doivent être remontées aux référents d'agence, de même que tous les changements impactant les bénéficiaires (douleur, comportement, manque d'appétit, chute etc... ou la réalisation des missions (nécessité d'un lit médicalisé, d'un dispositif de transfert etc...)

Rappel sur l'accueil des stagiaires

La société, dans le cadre de ses missions de formation, peut être amenée à accueillir des stagiaires qui accompagneront les assistants de vie lors de leurs interventions. Dans ce cas vous serez informé par votre référent qui validera avec vous cette venue. Merci de bien vouloir leur réserver un bon accueil et leur permettre d'appréhender ce métier dans les meilleures conditions.

8. CONTINUITÉ DES PRESTATIONS

En cas d'absence prévue ou imprévue, en semaine, en week-end/jour férié, en période de vacances, une procédure de continuité du service est mise en œuvre de manière à remplacer l'intervenant absent. Nous avons également mis en place une astreinte afin de toujours rester joignables (en dehors des périodes d'ouverture de l'agence) et pouvoir traiter l'urgence notamment en cas de défaillance d'un personnel. Le N° d'astreinte est le suivant :

06 83 51 28 76

Pour les missions d'assistance dans les actes de la vie courante la société pourvoit systématiquement au remplacement de l'assistant de vie absent et met tous les moyens en œuvre pour y répondre sans délai, au plus tard dans les deux heures, ce que le client accepte expressément. Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de dépendance de chaque client. Le client sera, dans la mesure du possible, informé du remplacement et du nom du salarié remplaçant. Les horaires de l'intervention initiale seront également conservés dans la mesure du possible. En cas d'impossibilité de maintenir les horaires prévus nous prendrons contact avec vous pour trouver une solution équitable pour chacun.

Pour les missions d'aide-ménagère exclusivement, en cas de report d'une intervention du fait de l'agence, cette dernière contacte le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de changement ou de remplacement exceptionnel des horaires d'intervention, l'agence par le biais du référent en informera préalablement le client, et/ou son proche aidant le cas échéant.

9. LE MATÉRIEL

Le client s'engage à mettre à disposition de l'intervenant tout le matériel nécessaire à la bonne exécution de son travail : balai, balai brosse, aspirateur, serpillières, seau (ou autre système de lavage) torchons, chiffons, éponges, produits d'entretien des sols, produit vaisselle, denrées alimentaires, aspirateur, fer à repasser, machine à laver le linge, etc. Si l'intervenant doit utiliser un escabeau, celui-ci ne peut excéder trois marches. Ce matériel doit être en bon état de fonctionnement et présenter toutes les garanties de sécurité. Les gants sont à fournir par le client. Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client.

Le Code du Travail impose aux employeurs d'organiser les postes de travail pour éviter ou réduire les risques professionnels, notamment dorso-lombaires. Cet effet, si la perte d'autonomie du client vient à s'aggraver et nécessite une adaptation du cadre de vie, le référent vous demandera la mise en place de certains aménagements (ex : lit médicalisé, lève malade, barres de douche...) sans lesquels les professionnels ne peuvent réaliser leurs interventions en sécurité et de ce fait assurer une prise en charge de qualité.

10. L'ACCÈS AU DOMICILE :

Pour le bon déroulement de la mission, notre personnel doit avoir accès au domicile du client aux horaires d'intervention prévus. En règle générale, le personnel n'est pas autorisé à détenir les clés du domicile sans autorisation formelle du référent. La gestion des clés, si elle s'impose en raison de la situation ou de la nature de la mission, doit être impérativement validée préalablement avec le référent. Avant de les confier au personnel celui-ci, les répertorie et les numérote afin d'être en mesure de bien identifier son propriétaire tout en préservant son anonymat et d'en suivre les différents mouvements. La société s'engage à récupérer les clés confiées dès la cessation de la relation contractuelle et à les restituer à tout moment au client en mains propres. Pour éviter au client de confier ses clés à la société, le client pourra faire le choix d'utiliser une boîte à clés pour faciliter l'accès à son domicile. Si le logement est équipé d'un système de télésurveillance, le client devra l'indiquer à l'agence, qui définira avec lui un protocole d'accès à son domicile.

11. PRÉSERVATION DE L'INTÉRÊT PÉCUNIAIRE DU BÉNÉFICIAIRE

L'intervenant ne peut avoir un rapport avec l'argent confié par le client que dans le cadre strict de l'exécution de sa mission. Le client s'engage à ne pas communiquer à son intervenant le code de sa carte bancaire et à ne pas lui donner procuration sur ses comptes. L'intervenant ne peut en aucun cas, accepter une procuration, un prêt, un emprunt, une donation et autres, ni même garder la monnaie des courses ou encore utiliser la carte bancaire du client.

En cas d'impossibilité pour le client d'accompagner l'intervenant pour régler ses courses, seul un montant en espèces peut être remis à l'intervenant. La somme remise doit être en cohérence avec le montant des achats demandés. Lors de cette remise d'argent liquide, l'intervenant doit :

- Noter la somme d'argent donnée par le client dans le cahier de liaison, dater et signer par les deux parties
- Récupérer tous les tickets de caisse justifiant des différents achats.
- Noter le montant des achats dans le cahier de liaison ainsi que le rendu d'argent, dater et signer par les deux parties
- Placer l'ensemble des justificatifs dans une enveloppe conservée dans le cahier de liaison.
- Nos intervenants ne sont pas autorisés à utiliser la carte bancaire du client. Nous proposons un système alternatif avec notre partenaire bancaire. Les tickets seront déposés directement sur l'application.

12. TARIFS- FACTURATION ET PAIEMENT

12.1- Les tarifs

Les tarifs de la société sont mentionnés dans le contrat de prestation de services remis au client. Les conditions générales de vente et les tarifs sont fixés par la société qui s'engage à informer le client de toute modification au minimum 1 mois avant leur entrée en vigueur. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit à compter de leur date d'application. Le client aura la possibilité de refuser cette modification en résiliant son contrat selon les modalités précisées au chapitre « résiliation ».

Dans le cadre des prestations auprès des personnes âgées ou handicapées, l'augmentation du prix des contrats déjà conclus varie dans la limite d'un pourcentage fixé par un arrêté annuel du ministre de l'Économie et des Finances (cette augmentation prend effet à la date de publication de l'arrêté). Le tarif des prestations s'entend toutes taxes et frais inclus, à l'exclusion des frais de déplacement éventuels de l'intervenant durant sa prestation (aides aux courses, accompagnement véhiculé). Ces frais de déplacement sont facturés au tarif en vigueur au moment de la réalisation de la prestation. Le tarif des dimanches et jours fériés est majorés, par rapport aux tarifs mentionnés dans le contrat de prestation de services de 25 %. Le 1er mai et le 25 décembre seront eux, majorés à 100 %.

12.2- La facturation

Une facture mensuelle est établie chaque fin de mois en fonction des pointages en télégestion ou des relevés de feuille de présence.

Votre facture est envoyée par courrier ou par mail. Elle est également consultable dans l'application DOME. Chaque année, la société vous remettra une attestation fiscale. Celle-ci vous permet de déclarer lors de votre déclaration fiscale les sommes versées au titre des prestations de service aux personnes relevant de l'article L.7231-1 du Code du travail. Selon votre situation vous pourrez bénéficier soit d'un crédit d'impôt soit d'une réduction d'impôt. Cet avantage fiscal est égal à 50 % des sommes engagées dans la limite de 12 000 € par foyer fiscal, 13500 € par foyer avec un enfant à charge ou avec une personne membre du foyer fiscal âgée de plus de 65 ans, 15 000 € par foyer avec plusieurs enfants ou avec plusieurs personnes membres du foyer fiscal âgées de plus de 65 ans et 20 000 € pour les personnes dépendantes. Les sommes acquittées en espèce n'ouvrent pas droit au crédit ou à la réduction d'impôt.

12.3- Le paiement

Le règlement est effectué à réception de la facture par prélèvement (remplir le mandat de prélèvement SEPA et joindre un RIB). Le règlement peut également être versé par chèque ou par E-CESU à réception des factures, ou par virement bancaire en utilisant le RIB présent sur la facture. Tout retard de paiement à la date d'échéance entraînera le paiement d'intérêt de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable.

Faute de règlement, une relance par simple courrier est effectuée 30 jours après réception de la facture. Un contact téléphonique est alors établi, afin de rechercher une solution de règlement. En cas de non-paiement dans un délai supplémentaire de 8 jours après la facturation, une deuxième relance est adressée par lettre recommandée avec AR. Toute facture recouvrée par voie contentieuse pourra donner lieu à l'application de frais de recouvrement complémentaires, justifiés, en sus de l'indemnité forfaitaire de 40 € prévue par l'article D.441-5 du Code de commerce. Ces frais seront fixés par le juge dans le cadre de la procédure engagée.

13. AJOUT – REPORT – ANNULATION - SUSPENSION DE PRESTATIONS

Le client aura la possibilité de demander l'ajout, le report, l'annulation ou la suspension d'une prestation, en informant la société dès qu'il aura connaissance de l'événement générant la modification.

En cas de report, d'annulation ou de suspension d'une prestation, la ou les prestations concernées ne seront pas facturées au client si celui-ci a respecté un délai de prévenance de 02 jours au moins avant la date des dites prestations. Dans le cas contraire, la société se réserve le droit de facturer les prestations non annulées ou reportées dans les délais. En cas de circonstances exceptionnelles rencontrées par le client, telles que l'hospitalisation soudaine, le privant de la possibilité de respecter ce préavis, les prestations planifiées ne feront pas l'objet d'une facturation sous réserve que la société en ait été informée dès la survenance.

En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution des prestations (hospitalisation du client notamment) le contrat est suspendu. Dans ce cas, Il reprendra ses effets à l'issue de l'empêchement, ce dont la société doit être prévenue par le client par tous moyens à sa convenance au moins 8 jours à l'avance, sauf s'il a été résilié entre temps par l'une ou l'autre des parties conformément aux modalités de résiliation décrites ci-dessous chapitre « résiliation ».

La prestation pourra être suspendue par la société :

- À défaut de paiement des factures, la société se réserve le droit de suspendre les prestations en respectant un délai de prévenance de 15 jours.
- Lorsque l'intervention fait courir un risque majeur à l'intervenant (risque pour sa sécurité physique et mentale ou bien atteinte à son intégrité...)
- En cas de fraude de la part du client ou de son entourage pouvant porter atteinte à la société.

(Détournement du plan d'aide, dérive dans les tâches confiées à l'intervenant...)

14. RÉSILIATION

14.1- Par le client :

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client, par courrier avec accusé de réception, sans pénalités financières, moyennant le respect d'un délai de préavis de :

- 1 mois pour les contrats à durée indéterminée dans le cas où les prestations ont débuté après l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat
- 1 mois pour les contrats à durée déterminée de plus d'un mois dans le cas où les prestations ont débuté après l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat

Si en cas de nécessité et à la demande du client, la prestation a débuté immédiatement et ce, avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat, dans ce cas, le client aura la faculté de se rétracter à tout moment sans délai et sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

- 48 h pour les contrats de prestation de moins d'un mois.

En cas de force majeure, telle que, à titre illustratif, l'obtention d'une place en EHPAD, la résiliation du contrat prend effet dès réception du courrier demandant la résiliation et accompagné des pièces justificatives. Le courrier devra être adressé à la société en recommandé avec accusé de réception. Le décès du client met fin de plein droit au contrat de prestation. Le paiement des prestations déjà effectuées restant dues.

Le contrat peut également être résilié à tout moment par le client, par courrier avec accusé de réception, sans pénalités financières en cas de refus ou de non-renouvellement total ou partiel de prise en charge financière. Dans ce cas, seules les prestations déjà réalisées donneront lieu à une facturation au tarif en vigueur sans prise en charge.

14.2- Par la société :

Le contrat peut être résilié par la société, par lettre recommandée avec AR et avec un délai de préavis de 1 mois, notamment en cas de manquement par le client à ses obligations, en particulier :

- À défaut de paiement du prix dans les délais convenus.
- Lorsque la période de suspension intervenue par application du chapitre « Ajout, report, Annulation suspension de prestations » est supérieure à 2 mois.
- Lorsque l'intervention fait courir un risque majeur à l'intervenant (risque pour sa sécurité physique et mentale ou bien atteinte à son intégrité...)
- En cas de fraude de la part du bénéficiaire ou de son entourage pouvant porter atteinte à la société. (Détournement du plan d'aide, dérive dans les tâches confiées à l'intervenant...)

Le contrat peut être résilié dans les mêmes conditions de forme et de délai lorsque l'état de santé du client ne permet plus l'exécution normale de la prestation (maladie grave, troubles psychiques...) ou lorsque la société est dans l'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client.

15. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

15.1- Prévention et lutte contre la maltraitance :

Nos intervenants veillent au respect de la personne et de sa dignité. À l'occasion de leur recrutement et de leur parcours dans la société, ils sont sensibilisés et formés à la bien-traitance, à la prévention de la maltraitance. Ils sont accompagnés dans leur pratique professionnelle afin de laisser place à l'écoute et au soutien. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant rédige une fiche de signalement qu'il remet à son responsable à l'agence. Celui-ci effectuera les démarches nécessaires auprès des services compétents. En dernier recours et en cas de danger imminent, un signalement au procureur de la République sera fait par la direction. Intervenant, client, entourage peuvent obtenir conseil auprès des organismes de lutte et de prévention de la maltraitance en composant le numéro national 3977.

15.2- Gestion des situations d'urgence :

Aux heures d'interventions prévues, la société se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et si personne ne répond aux tentatives d'accès au domicile (sonnette, appels...). Vous devez nous prévenir en cas d'absence ou d'hospitalisation. En cas d'urgence médicale constatée par un(e) intervenant(e), la société se réserve la possibilité de faire appel à votre médecin traitant, à son remplaçant ou au médecin du SAMU (SAMU : 15/POMPIER : 18).

15.3- Autres dispositions de prévention et sécurité :

Si le client a un animal domestique, pour une meilleure organisation du travail de nos intervenants et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler - si nécessaire - les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile du client. Nous rappelons que la vaccination d'un animal domestique est obligatoire, et qu'en cas de morsure, la responsabilité du client est engagée.

Votre domicile étant également le lieu de travail de nos salariés et afin de protéger leur santé, nous vous demandons de ne pas fumer pendant la durée des interventions et d'aérer les pièces, si les salariés le jugent nécessaire ou d'éviter de fumer dans la même pièce que l'intervenant(e) lors de son intervention. Cette demande concerne également votre conjoint, vos enfants, et toute personne présente à votre domicile pendant les heures de présence de nos salariés.

Nos salariés, eux non plus, ne doivent pas fumer sur leur lieu de travail et tout contrevenant sera sanctionné.

La société tient à rappeler que tout fait de violence sur autrui est susceptible d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

16. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS SERVICES

Notre engagement est d'aider nos clients dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne et de tout mettre en œuvre pour que la prestation à leur domicile améliore leurs conditions de vie. Notre société s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité à ce titre nous avons besoin régulièrement de l'avis de nos clients. Cet engagement qualité se traduit notamment par :

- Une visite de réévaluation des besoins à minima annuelle réalisée par le référent.
- Une enquête de satisfaction annuelle et des enquêtes dites 1^{er} contact. Les résultats de ces questionnaires permettront d'améliorer nos services, par la mise en place d'actions correctives adaptées.
- L'adhésion à la charte qualité nationale des agences de service à la personne.
- Une prise en compte des bonnes pratiques professionnelles de l'HAS (Haute Autorité de Santé)

17. RÉCLAMATION – LITIGES

Notre mission est tournée vers nos clients, et nous mettons tout en œuvre pour les satisfaire.

Gestion des plaintes et des réclamations :

Nous nous engageons à traiter toutes les réclamations des clients, écrites ou orales et à leur apporter une réponse dans les plus brefs délais (au maximum 15 jours).

Recours possibles en cas de litige :

En cas de conflit non résolu au sein de l'agence, vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée (Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles) que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Département.

Recours à la médiation de la consommation :

Conformément aux articles L612-1 à L.612-5 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Afin de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, Complice de Vie adhère au service de médiation suivant (à contacter par courrier) :

ANM CONSO - 2, rue de Colmar 94300 Vincennes

Courriel : www.anm-conso.com

Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de la [plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne](#)

18. ASSURANCE

La société est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité professionnelle permettant de couvrir les dommages qui pourraient être causés par le personnel de la société lors des prestations. La déclaration du sinistre doit être réalisée immédiatement auprès du référent par téléphone puis confirmée par courrier avec AR dans un délai de 3 jours suivants le sinistre. Un constat à domicile pourra être effectué par le référent. La société et/ou son assureur remboursera totalement ou partiellement, au regard du degré d'usure des objets endommagés, le montant des dégradations, sur présentation des pièces justificatives.

19. DROIT D'ACCÈS

En application de la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de suppression et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse de l'agence :

COMPLICE DE VIE
159 avenue Gabriel Péri
91700 Sainte Geneviève des bois

20. DROIT ET DELAI DE RETRACTATION

Article L221-10

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa : 1 ° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;

2 ° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues au présent chapitre et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;

3 ° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4 ° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Pour les contrats mentionnés aux 1 ° et 2 °, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

Article L221-18

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1 ° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ; [...]

Article L221-19

Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1 ° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

2 ° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3 ° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L221-20

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2 ° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L221-21

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2 ° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-25

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4 ° de l'article L. 221-5.

Article L221-27

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.