



Livret d'Accueil

1 RUE DU PORT, 01090 MONTMERLE SUR
SAÔNE

www.abcdomservices.fr

SOCIÉTÉ
DÉCLARÉE :
SAP 810320374

A.BC.DOM
SERVICES

A.BC. DOM
services à la personne

Bonjour !



A.BC.DOM Services, née le 12 mars 2015, a pour objectif d'assurer la qualité du service d'Aide et d'Accompagnement des personnes âgées et dépendantes mais aussi des prestations dites de confort.

L'entreprise représente 9 ans d'intensif travail de terrain et d'échange avec les divers intervenants à domicile, les usagers et les aidants.

L'ambition est d'apporter une qualité de vie au travail afin de répondre au mieux au bien-être des personnes âgées en situation de handicap ou dépendantes.

Faire appel à un service d'aide à domicile pour soi ou un proche peut, de prime abord, sembler compliqué. Ce guide est donc là pour vous faciliter cette démarche.

Ce document a pour objectif de vous éclairer sur le fonctionnement d'A.BC.DOM services en répondant aux différentes questions que vous pouvez vous poser. Il s'adresse aussi bien aux usagers et aux futurs usagers, qu'aux familles et à l'entourage.

Présentation DU SERVICE



A.BC.DOM SERVICES est devenue au 1^{er} janvier 2021 une société à mission de services à la personne se référant aux valeurs de l'économie sociale et solidaire.

Nous avons obtenu l'agrément ESUS, Entreprise Solidaire d'utilité sociale le 01 février 2021.

Notre société a été créée en Mars 2015 avec un agrément qualité (autorisation) délivré par le Conseil Départemental de l'Ain et qui intervient auprès d'usagers en situation de handicap, de personnes âgées dépendantes et de leurs proches aidants.

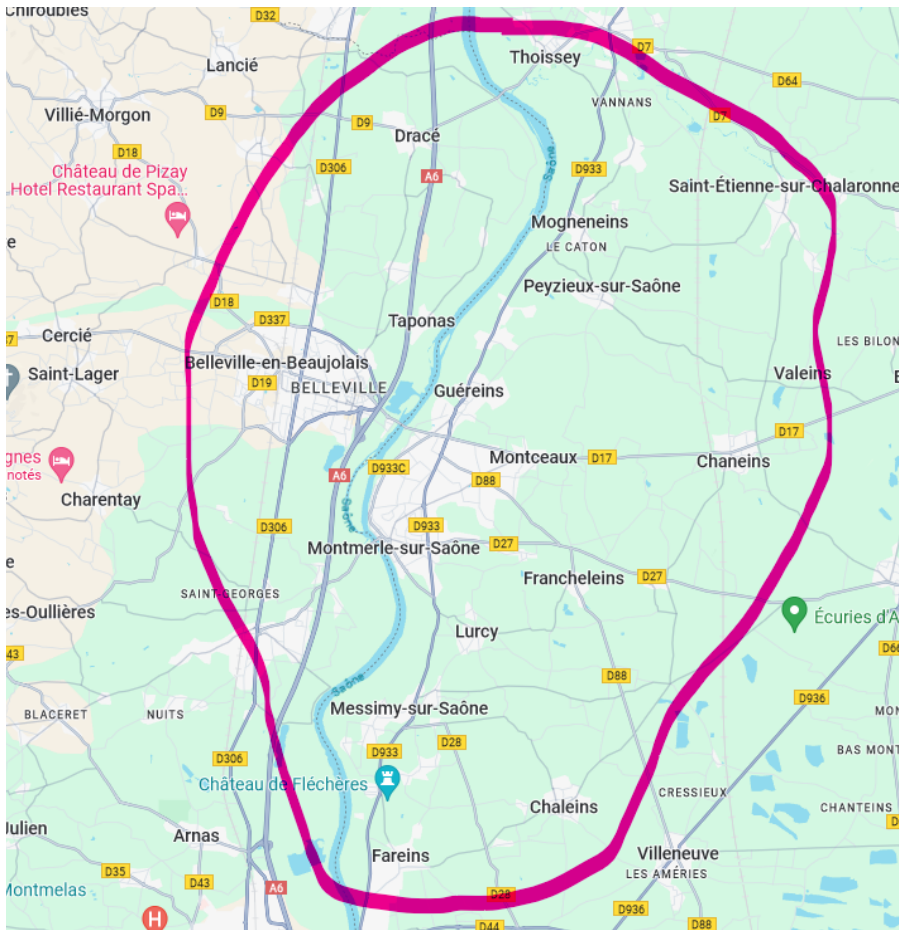
Nous proposons différentes prestations telles que :

- Le ménage et le repassage,
- L'accompagnement à la vie sociale,
- L'aide aux transferts et l'accompagnement à la mobilité,
- L'assistance aux actes de la vie quotidienne (aide à la toilette, à l'élimination, à l'habillage et au déshabillage),
- Un soutien à des activités intellectuelles, sensorielles et motrices.
- L'accompagnement véhiculé

Nous avons le plaisir de vous informer que nous avons renouvelé depuis le 7 décembre 2023 la certification Cap Handéo, reconnaissance de la qualité du service que nous rendons aux personnes fragilisées de notre territoire.

Zone

DE CHALANDISE



Nous intervenons sur la communauté de commune Val de Saône Centre regroupant 15 communes (Francheleins, genouilleux, Montmerle sur Saône, Peyzieux sur Saône, Guereins, Chaleins, Saint Didier sur Chalaronne, Thoisse, Mogneneins, Lurcy, Messimy – Hors Zone de chalandise : Garnerans et Illiat)

Etant situé au carrefour de trois départements, nous intervenons également dans le département du Rhône pour toutes les communes se situant dans un rayon de 15 Km de Montmerle sur Saône

Nous disposons d'un local commercial de 70m², adapté à l'accueil de personnes handicapées, en plein centre de Montmerle-sur-Saône, situé au 1 rue du port, à 500 m de la maison médicale.

LE + : Nous disposons également d'un autre local, appelé tiers-lieu, afin de réunir nos bénéficiaires et avoir un espace de réunion pour notre équipe qui est en constante évolution. Le local se situe à la même adresse, à droite de l'agence principale.

ACCUEIL

Les Horaires



**DU LUNDI AU
VENDREDI**

8h à 18h

L'accueil physique au public est assuré à l'agence de Montmerle-sur-Saône :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h.

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 et le samedi de 8h30 à 12h30.

En dehors des heures de permanence téléphonique, vous pouvez nous laisser un message sur notre répondeur.



NUMERO D'ASTREINTE

07 77 25 97 46

Afin de respecter au mieux les attentes des personnes en situation de handicap, A.BC.DOM SERVICES propose des plages d'intervention 24h/24, 7jours sur 7, tous les jours de l'année.

Le mode

PRESTATAIRE



CARACTERISTIQUES

**A.BC.DOM fournit des prestations de services aux particuliers.
Il est l'employeur direct du personnel et évite ainsi tout risque juridique à ses bénéficiaires.**



DÉFINITION

La prestation de service est la fourniture d'un produit qui n'est pas un bien matériel.

L'exécution des tâches prévues au contrat se fait sous la direction de l'organisme prestataire.

Le bénéficiaire n'est pas employeur.

La qualité du service prestataire est le résultat de :

- La qualité de l'analyse du besoin ou de la demande ;**
- La qualité de l'ensemble de la gestion des ressources humaines ;**
- La qualité de suivi du client.**

Les

AIDES A DOMICILE



LES MISSIONS

Les aides à domicile assurent, au domicile des personnes, des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne, hors ceux réalisés sur prescription médicale par les services de soins infirmiers.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec le bénéficiaire.

LES ACTIVITES

L'aide à domicile ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais elle doit « aider à faire » dans l'objectif de stimuler le bénéficiaire.

- Assurer les actes de la vie courante : ménage, repassage, aide à la préparation des repas ;
- Maintenir l'hygiène corporelle ;
- Accompagner la personne aux courses, en promenade, dans les démarches administratives, dans les déplacements véhiculés sur le territoire de la commune ;
- Conforter la personne ;
- Prévenir et rompre de l'isolement, entretenir le lien social et familial, écouter et discuter avec la personne âgée ;
- Stimuler intellectuellement et psychologiquement la personne ;
- Participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service, et les autres relais ou institutions.

Les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par le médecin ou à effectuer des actes médicaux ou spécialisés.

Les

AIDES A DOMICILE



OBLIGATIONS A L'ÉGARD DES BÉNÉFICIAIRES

Les aides à domicile sont soumises à un certain nombre d'obligations à l'égard des bénéficiaires :

- Respect de la personne âgée, de son autonomie et de sa dignité ;
- Secret professionnel.

Tout manquement à ces règles est passible de sanctions pénales au titre de l'article 226 13 du code pénal.

- Obligation de probité

Les intervenants se doivent de limiter leur relation d'argent avec les bénéficiaires aux courses. La facture doit être ramenée et la monnaie intégralement restituée. Aucune autre rémunération ne peut être perçue en dehors du salaire de l'aide à domicile.

- Aucun don ou legs ne peut être accepté par les aides à domicile.
- Respect des biens.

Article 314-1 et 314-2 du code pénal :

L'abus de confiance est le fait par une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé.

L'abus de confiance est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375000€uros d'amende.

Nos **PRESTATIONS**



MENAGE/ REPASSAGE

Hebdomadaire, à la quinzaine,
mensuel ou à la carte



LAVAGE DE VITRES

Sur devis, avec un minimum
de 2 heures de temps



GARDE D'ENFANT

enfants de + de 3ans



AIDE PERSONNES AGEES OU DEPENDANTES

Maintien à domicile, aide aux
repas, aide à la toilette,
stimulation, préparation des
repas...



TRANSPORTS ACCOMPAGNES DE PERSONNES

Accompagnement aux
rendez-vous, sorties...



PETIT JARDINAGE

Tonte, désherbage,
potager avec le matériel
du client







A.BC.DOM services dispose d'un véhicule spécialement aménagé (TPMR) co-fiancé par la CARSAT pour les personnes à mobilité réduites.

Pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer, nous pouvons mettre à disposition un fauteuil roulant.

Nos

TARIFS

Les tarifs étant presque exclusivement constitués par des salaires et des charges sociales, ils seront révisés chaque année et lorsque cela s'avérera nécessaire.

	ACCOMPAGNEMENT AUX COURSES POUR PERSONNES ÂGÉES	27.96 euros HT soit 29.50 euros TTC (TVA 5.5%) - 14.75 TTC +1 ct par kilomètre effectué avec nos véhicules
	SERVICES DE MAINTIEN À DOMICILE POUR PERSONNES DÉPENDANTES	24.85 euros HT soit 26.30 euros TTC (TVA 5.5%) - 13.15 TTC
	ENTRETIEN DE LA MAISON/ REPASSAGE	Chaque semaine : 24.09 euros HT soit 26.50 euros TTC (TVA 10%) - 13.25 TTC A la quinzaine : 25.91 euros HT soit 28.5 euros TTC (TVA 10%) - 14.25 TTC Mensuel : 27.27 euros HT soit 30 euros TTC (TVA 10%) - 15 TTC
	GARDE D'ENFANT ET SOUTIEN SCOLAIRE	24.54 euros HT soit 27 euros TTC (TVA 10%) - 13.50 TTC
	PETIT JARDINAGE	Sur devis
	PRESTATIONS PONCTUELLES (MÉNAGE, REPASSAGE, LAVAGE DE VITRE	33.63euros HT soit 37 euros TTC (TVA 10%) - 18.50 TTC

Nos **TARIFS**

MAJORATION DES TARIFS

- Entre 22h et 6h, majoration de 25%
- Dimanche, majoration de 25% ;
- Jours fériés, majoration de 25 % ;
- Le 1er mai et 25 décembre majoration de 100% ;
- Indemnités kilométriques (accompagnement de personnes)
= 1.00€ TTC, TVA en fonction de l'activité.

HORAIRE D'INTERVENTION ET ANNULATION

Horaire d'intervention 24h/24 lundi au dimanche, toute l'année, pour les gardes d'enfant et le maintien à domicile des PA/PD

En cas d'annulation d'une prestation, merci de nous avertir 72h à l'avance sans quoi la prestation sera comptabilisée sauf en cas de force majeure.

La facturation des prestations s'effectue en début de mois suivant.

AVANTAGE FISCAL

CRÉDIT OU RÉDUCTION D'IMPÔT

Selon votre situation, l'avantage fiscal prend la forme d'un crédit ou d'une réduction d'impôt.

Selon votre situation, l'avantage fiscal prend la forme d'un crédit ou d'une réduction 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 dans la limite de 12000€uros par an.

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€ 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 ;

· Assistance informatique et internet à domicile : 3 000 € / an ;

· Petits travaux de jardinage : 5 000 € / an.

AVANCE IMMÉDIATE

SERVICE GRATUIT

Jusqu'à présent les entreprises de services à domicile fournissaient une attestation fiscale à leur client en fin d'année pour bénéficier des 50 % d'avantage fiscal, c'est toujours le cas mais un nouveau service permet pour ceux qui le souhaitent de bénéficier de l'avance immédiate et pour cela il faut que nous vous enregistrons sur la plateforme "Avance immédiate" qui vous enverra un mail de connexion.

Pour être inscrit, il nous faut :

- Votre nom de jeune fille
- Votre date et lieu de naissance
- Un Rib

Une fois que vous êtes enregistré sur le portail URSSAF "Avance immédiate", nous envoyons la facture à l'urssaf en fin de mois ; ils vous prélèveront de la moitié et ils nous paieront la totalité.

ACCOMPAGNEMENT

Du devis au suivi qualité

01

PREMIER CONTACT

Nous essayons de cibler ensemble vos besoins et attentes et nous programmons un devis à votre domicile en fonction de vos disponibilités

02

DEVIS

Nous prenons le temps de discuter de vos attentes et d'évaluer au mieux vos besoins

03

ENVOI

Nous vous adressons un devis personnalisé, détaillé et gratuit.

04

ORGANISONS DES PASSAGES

Une fois le devis retourné signé, nous organisons les passages en fonction de la date à laquelle vous souhaitez commencer

05

PREMIÈRE INTERVENTION

Un contrat de service vous sera fourni et nous viendrons vous présenter l'intervenant.

06

SUIVI QUALITÉ

Nous effectuons un suivi qualité de la prestation, par questionnaire de satisfaction, appel téléphonique ou mail.

A.BC. DOM

services à la personne



Les

OUTILS A.BC.DOM



EXTRANET

A.BC.DOM Services met à votre disposition un espace client, appelé extranet. Cet espace est entièrement personnel, il vous permettra d'avoir accès à votre planning, d'effectuer des demandes mais également d'avoir accès à vos factures, devis, actualités, attestations fiscales...

CAHIER DE LIAISON

Lors de la première intervention un cahier de liaison sera mis en place à votre domicile afin d'avoir un outil de communication entre vous et le ou les intervenants. L'usage du cahier de liaison est primordial, l'intervenant va pouvoir noter les tâches effectuées, les produits manquants, les remarques de choses inhabituels ou tout simplement d'informer les autres intervenants, la famille et toute personne susceptible d'avoir besoin d'informations concernant la prise en charge.

TÉLÉGESTION

A.BC.DOM Services utilise la télégestion pour faciliter le pointage et le planning es heures effectuées chez les bénéficiaires.

La télégestion est le moyen de récupérer grâce au réseau, toutes les informations nécessaires à la justification et la gestion des interventions réalisées à domicile. Ce service permet à la fois de contrôler et de gérer avec précision les heures de travail effectuées. Les informations nécessaires sont transmises par l'intervenant grâce à l'application ximi installée sur les téléphones de nos intervenants, en début et fin d'intervention.

Ce système de vous occasionnera aucune contrainte matérielle ni financière, simplement un QR code qui vous sera transmis avec le cahier de liaison.

Charte des droits et libertés

DE LA PERSONNE AIDÉE

ARTICLE 1 : CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie

ARTICLE 2: CADRE DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie

ARTICLE 3 : VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie

ARTICLE 4 : PRÉSENCE ET ROLES DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

ARTICLE 5 : PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ARTICLE 6 : VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

ARTICLE 7 : LIBERTÉ D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.



Charte des droits et libertés

DE LA PERSONNE AIDÉE

ARTICLE 8 : PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

ARTICLE 9 : ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPSE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

ARTICLE 10 : QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

ARTICLE 11: RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

ARTICLE 12 : LA RECHERCHE EST UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

ARTICLE 13 : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

ARTICLE 14 : L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Les

AIDES FINANCIÈRES



APA

APA : allocation personnalisée d'autonomie est une aide destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus versée par le département.

Cette aide est versée aux personnes :

- Qui ont besoin d'aide pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne (se lever, se laver, s'habiller...)
- Ou dont l'état nécessite une surveillance régulière

Pour bénéficier de l'APA, il faut :

- Être âgé de 60 ans et plus
- Résider en France de façon stable et régulière
- Être en perte d'autonomie, c'est-à-dire avoir un degré de perte d'autonomie évalué comme relevant du GIR 1, 2, 3 ou 4 par une équipe de professionnels du conseil départemental.

Le GIR (groupe iso ressources) correspond au degré de perte d'autonomie d'une personne âgée. Le GIR d'une personne est calculé à partir de l'évaluation effectuée de l'aide de la grille AGGIR.

Le montant de l'APA attribué dépend du niveau de revenus. Au delà d'un certain niveau de revenus, une partie des dépenses restera à la charge du bénéficiaire (par exemple, la rémunération d'une aide à domicile, le tarif dépendance en EHPAD...)

Les

AIDES FINANCIÈRES



PCH : PRESTATION COMPENSATRICE DE HANDICAP

La prestation compensatrice du handicap (PCH) est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées.

Cette prestation couvre les aides humaines, matérielles (aménagement du logement et du véhicule) et aides animalières.

Il est possible de bénéficier de la PCH à domicile ou en établissement.

AIDE FINANCIÈRE POUR LE TRANSPORT DE PERSONNES - SORTIR +

Avec Sortir plus, vous pouvez être accompagné dans vos sorties, à pied ou en voiture pour faire des courses, aller chez le pharmacien, rendre visite à des amis, aller à des rendez-vous médicaux...

CONTACTER LE 0971090971

Le téléconseiller activera automatiquement votre compte annuel. Celui-ci vous permet de bénéficier d'une enveloppe de 300 euros, activable et utilisable tout au long de l'année.

Chaque fois que vous prévoyez une sortie, contacter votre téléconseiller au moins 7 jours à l'avance (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, hors jours fériés) Indiquez lui la nature de votre demande (véhiculée ou non, durée...) Il se chargera de trouver un accompagnateur membre d'une structure d'aide à domicile proche de chez vous et de régler les aspects financier.

Vous souhaitez choisir le prestataire chargé de vous accompagner? Informez-en votre téléconseiller lors de l'enregistrement de votre demande. Le prestataire habituel pourra être missionné sous réserve qu'il soit référence et disponible.

Les

AIDES FINANCIÈRES



CARSAT

Pour vous aider dans votre quotidien, l'assurance retraite peut vous proposer un plan d'aides. Celui-ci est un accompagnement personnalisé qui peut comprendre par exemple : des aides à domicile, des solutions pour adapter votre logement et/ou des conseils en prévention.

Pour bénéficier d'un plan d'aides, il faut notamment remplir des conditions de ressources.

Forfaits prévention :

Ces forfaits concernent des prestations qui sont prises en charge à 100% par l'assurance retraite, dans la limite des fonds disponibles et avec un plafond maximal par an et par bénéficiaire. Il s'agit notamment de :

- installation d'aides techniques ou d'une téléassistance
- petits travaux d'aménagement du logement
- livraisons des courses
- accompagnement informatique
- conseils...

Des heures d'accompagnement et de prévention à domicile :

Ces heures, en partie prises en charge par l'assurance retraite selon vos ressources, concernent :

- l'entretien du linge et du logement
- l'aide au déplacement pédestre de proximité
- l'aide à la préparation des repas
- l'accompagnement à la toilette

Des programmes de prévention:

- Ateliers collectifs
- Réunions d'informations
- forums...

Un plan d'aides n'est pas attribué automatiquement, vous devez en faire la demande.

INFORMATION SUR LES OBLIGATIONS DU RÉGLEMENT EUROPÉEN



RGPD

Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement destiné à la société A.BC.DOM Services représentée par Mme DURAND Angélique pour la finalité suivante :

- Enregistrement des coordonnées (Nom, prénom, numéro de téléphone, mail) sur le logiciel XIMI afin de faciliter la mise en place des plannings, l'accès extranet et la transmission aux intervenants.

Les destinataires de ces données sont les intervenants d'A.BC.DOM Services qui interviennent au domicile des clients.

La durée de conservation des données est de 2 ans suivant la rupture du contrat.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation de traitement.

Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposer du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à Mme DURAND Angélique.

Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

CHARTRE RELATIONNELLE CLIENT

La charte a pour objet de préciser et d'expliquer le fonctionnement et les valeurs de notre entreprise et s'applique à tous nos clients dans l'optique d'assurer le bon déroulement de nos échanges lors de nos prochaines interventions. La signature du contrat vaut acceptation de la présente charte.

ARTICLE 1 :

Nous nous engageons à vous proposer des prestations de qualité à votre domicile pour effectuer une mission définie dans votre contrat de service. Notre personnel encadrant accompagne chaque intervenant lors de la période d'intégration ou de remplacement. C'est-à-dire qu'il organise le point de rendez-vous pour éviter à l'intervenant de chercher puis il prend le temps d'expliquer les besoins relatés lors du devis. Un suivi est ensuite fait par nos soins pour garantir la qualité de notre service mais aussi rassurer l'intervenant dans son travail. Par la suite, nous vous demandons de nous informer rapidement de votre éventuelle insatisfaction quant à la qualité du service rendu.

ARTICLE 2 :

Noter que notre personnel à temps plein effectue 7h de ménage par jour, il est donc important de ne pas exiger « un travail à fond » de manière systématique ou bien de rajouter des tâches supplémentaires à chaque passage, si vous souhaitez garder votre intervenant.

ARTICLE 3 :

Notre personnel administratif met tout en œuvre pour répondre au mieux à vos besoins en termes de jours et horaires d'intervention. Il vous a donc demandé de communiquer via l'extranet XELYA XIMI mis à votre disposition pour nous informer de vos absences et congés et nous vous rappelons que toute absence soumise – 72 h avant l'intervention sera facturée.

ARTICLE 4 :

Nous attirons votre attention sur l'importance de fournir du bon matériel, des produits naturels et des chiffons propres pour favoriser la qualité de nos interventions. Nous demandons à nos intervenants de nous et vous tenir informés en cas de besoin. Sans retour de votre part quant à la mise à disposition du matériel adéquat nous serons contraints d'arrêter nos interventions.

ARTICLE 5 :

Notre personnel peut être amené à s'absenter pour maladie, garde d'enfant malade, congés divers, véhicule en panne, soucis personnels... Nous comptons sur votre compréhension. Le personnel proposé pour le remplacement de vos interventions peut mettre plus de temps que votre intervenant habituel car il n'a pas connaissance de vos exigences. Si vous ne souhaitez pas ce genre de désagrément, vous avez donc la possibilité de refuser le remplacement.

ARTICLE 6 :

Nos intervenants ont à cœur d'effectuer un travail de qualité et de vous restituer vos maisons dans un état optimal.

Nous vous demandons d'être courtois et de ne pas critiquer le travail des autres intervenants. Il en est de même pour les échanges avec le personnel administratif et de direction. Cela est primordial pour garder un cadre de travail exempt de pression.

Vous êtes satisfait ? dites-leur (ça fait toujours plaisir)

ARTICLE 7 :

En cas de casse éventuelle, notre personnel est chargé de prendre une photo et de nous la transmettre dans l'heure, nous conviendrons ensuite d'un mode de dédommagement. Néanmoins nous vous rappelons que nos intervenants ne sont pas responsables de l'usure et défaut de votre matériel et que notre assurance ne traite pas ce type de sinistre.

En cas

DE LITIGE

LES DROITS

Faire un recours auprès de la gestionnaire, Angélique Durand, sous forme de courrier à A.BC.DOM SERVICES 1 rue du Port 01090 Montmerle-sur-Saône ou bien demander un entretien en contactant le 06.19.75.18.80

En cas de conflit non résolu, 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

<https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/la-personne-qualifiee>

En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du Code de l'action sociale, des familles et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée, votre expression sera assurée par :

- Enquête de satisfaction mensuelle, qui vous permettra de donner votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre ;
- Le carnet de liaison mis à votre disposition pour communiquer directement avec votre intervenant en cas d'absence de votre part.

Le bénéficiaire peut également faire appel à un médiateur.

A.BC.DOM SERVICES peut vous communiquer ses coordonnées sur simple demande.

La liste des médiateurs est accessible sur le site www.mediation-conso.fr .

AUX QUESTIONS

QUE SE PASSE-T-IL EN CAS D'ABSENCE D'UN INTERVENANT?

Pour les absences ponctuelles (maladies, déplacement d'un R.D.V. etc.), le client sera prévenu 24h à 48h avant la mission.

Pour les absences prolongées (plus d'une semaine), A.BC.DOM SERVICES s'engage à prévenir le client le plus rapidement possible et de proposer une solution de remplacement dans les plus brefs délais.

COMMENT SONT COORDONNÉES VOS INTERVENANTS?

Pour assurer la bonne transmission des informations entre les différents intervenants qui vous serviront, A.BC.DOM SERVICES a mis au point plusieurs moyens.

Tout d'abord, vous disposerez d'un carnet de liaison, qui comprendra toutes les données nécessaires à la réalisation de la prestation ainsi qu'un système d'émargement.

De plus, nous disposons d'un logiciel de gestion professionnel extrêmement complet, permettant d'organiser l'ensemble de l'activité de manière précise et rigoureuse.



**Siège social : 1 rue du port
01090 Montmerle-Sur-Saône**

**RCS de Bourg-en-Bresse :
810 320 374**

**Déclaration : SAP 810 320
374 délivré le 12 mars
2015 par UT de l'Ain**

**Agrément qualité : SAP
810320374 délivré le 19
aout 2015 par UT de l'Ain**

**Certification Cap Handéo :
12 décembre 2020,
renouvellement le 07
décembre 2023**

ESUS : 1er février

**Réputé autorisé : loi ASV -
depuis le 01 janvier 2016**

**TVA intra communautaire :
FR96810320374**