



LIVRET D'ACCUEIL

2026-2027

UNE SOCIÉTÉ **MULTI-SERVICES** QUI S'ADAPTE À
VOS BESOINS

Agrément préfectoral SAP848903449 accordé par la DDETS de
la Haute-Garonne,
5 Esplanade Compans Caffarelli - BP 98016 - 31080 Toulouse
cedex 6

SOMMAIRE POUR MIEUX VOUS GUIDER

3

Charte qualité

4

Charte déontologique

7

Charte des droits et libertés des
personnes aidées

9

Règlement de fonctionnement

12

Nos formules

14

Nos tarifs

16

Les aides

17

L'attestation fiscale

K'HOME CHEZ SOI C'EST :

- **UNE ENTREPRISE UNIPERSONNELLE À RESPONSABILITÉ LIMITÉE SPÉCIALISÉE DANS LE SERVICE À LA PERSONNE.**
- **AGRÉMENT PRÉFECTORAL SAP848903449 ACCORDÉ PAR DDETS DE LA HAUTE-GARONNE, 5 ESPLANADE COMPANS CAFFARELLI - BP 98016 - 31080 TOULOUSE CEDEX 6.**

K'HOME CHEZ SOI S'ENGAGE À :

- **RESPECTER LES EXIGENCES LÉGALES, RÉGLEMENTAIRES ET CONVENTIONNELLES AUXQUELLES ELLE EST SOUMISE**
- **GARDER UNE CONFIDENTIALITÉ ET NE DIVULGUER AUCUNE INFORMATION HORS DEMANDE DES INSTANCES DE JUSTICE OU DE LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR**
- **ASSURER UNE CONTINUITÉ DES PRESTATIONS Y COMPRIS LES JOURS FÉRIÉS ET ARRÊTS MALADIE**
- **AVOIR DES LOCAUX, OUVERTS AU PUBLIC, TOUT AU LONG DE L'ANNÉE DANS LE RESPECT DES HORAIRES DE FONCTIONNEMENT**
- **ACCUEILLIR LES BÉNÉFICIAIRES AVEC DISPONIBILITÉ, AMABILITÉ, COURTOISIE ET CONVIVIALITÉ**
- **IDENTIFIER UNE PERSONNE RÉFÉRENTE POUR CHAQUE USAGER**
- **PROPOSER DES SITUATIONS ADAPTÉES AUX BÉNÉFICIAIRES**
- **ORIENTER LES BÉNÉFICIAIRES VERS DES PARTENAIRES DU SECTEUR SI BESOIN (AQUARELLE, VIVA SERVICE, PRESTA NET+)**
- **RENDRE OPTIMALES ET SÉCURITAIRES LES PRESTATIONS PROPOSÉES AUX BÉNÉFICIAIRES**
- **REMETTRE TOUTE DOCUMENTATION Y COMPRIS LE LIVRET D'ACCUEIL AUX BÉNÉFICIAIRES POUR COMPRENDRE AU MIEUX LES OBLIGATIONS DE SERVICE.**

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE

LA QUALITÉ

K'HOME CHEZ SOI AGIT AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES POUR :

- SUIVRE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS PAR QUESTIONNAIRE DE SATISFACTIONS.
- AMÉLIORER SA QUALITÉ DE SERVICE PAR LA MISE EN PLACE D'UN PLAN QUALITÉ.
- RÉPONDRE À TOUTES SUGGESTIONS DES CLIENTS PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE OU BIEN POSTAL.

L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

K'HOME CHEZ SOI PRIVILÉGIE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE SELON DEUX CRITÈRES :

- LES BESOINS FONDAMENTAUX DE L'ÊTRE HUMAIN (BESOINS PSYCHOLOGIQUES ET DE SÉCURITÉ).
- LES BESOINS DE CROISSANCE PERSONNELLE (LIENS SOCIAUX, ESTIME DE SOI, ACCOMPLISSEMENT PERSONNEL).

RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES INTERVENANTS

K'HOME CHEZ SOI FORME SON PERSONNEL ET LUI DEMANDE DE :

- RESPECTER LES CONDITIONS DE DISCRÉTION ET DE PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE DES BÉNÉFICIAIRES ;
- RESPECTER LES HORAIRES AVEC PONCTUALITÉ,
- INFORMER LES SERVICES D'URGENCE ET K'HOME CHEZ SOI SI LES BÉNÉFICIAIRES CONNAISSENT UN PROBLÈME DE SANTÉ,
- VEILLER AU RESPECT DE L'INTERDICTION DE RECEVOIR DES BÉNÉFICIAIRES TOUTE DÉLÉGATION DE POUVOIRS SUR LES AVOIRS, BIENS OU DROITS, TOUTE DONATION ET TOUT DÉPÔT DE FOND, BIJOUX OU VALEURS ;
- NE PAS FUMER, NI CONSOMMER DE BOISSONS ALCOOLISÉES ;
- NE PAS RECEVOIR D'AMI, DE MEMBRE DE SA FAMILLE AU DOMICILE DES BÉNÉFICIAIRES ;
- PORTER UNE TENUE VESTIMENTAIRE CORRECTE ;
- NE PAS UTILISER DE TÉLÉPHONE PORTABLE À DES FINS PERSONNELLES CHEZ LES BÉNÉFICIAIRES ;

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE

- S'ABSTENIR DE TOUT PROSÉLYTISME POLITIQUE OU RELIGIEUX ;
- ÊTRE RESPONSABLE DES CLEFS DU DOMICILE ET D'EN ASSURER LE REMPLACEMENT EN CAS DE PERTE.

LES PRESTATIONS DE SERVICE SONT DES EXÉCUTIONS DE TÂCHES PRÉVUES AU CONTRAT ET SE FONT SOUS LA DIRECTION DE L'ORGANISME PRESTATAIRE POUR LE BÉNÉFICIAIRE QUI N'EST PAS L'EMPLOYEUR.

AGRÉÉE DE SERVICE À LA PERSONNE NOUS NOUS ENGAGEONS SUR LE RÉSULTAT DU SERVICE, ET NON PAS SUR LES MOYENS. CEPENDANT NOUS METTONS EN ŒUVRE TOUT EN ŒUVRE POUR GARANTIR AU BÉNÉFICIAIRE UN INTERVENANT RÉGULIER (GESTION DES CONGÉS PAYÉS ET AUTRES ABSENCES DES SALARIÉS).

K'HOMME CHEZ SOI EST UNE ENTREPRISE UNIPERSONNELLE A RESPONSABILITÉ LIMITÉE DÉCLARÉE ET AGRÉE (SAP 848903449) QUI S'ENGAGE SUR :

LA QUALITÉ DU SERVICE SUR MESURE POUR :

- L'ANALYSE DU BESOIN OU DE LA DEMANDE DES CLIENTS
- L'ENSEMBLE DE LA GESTION DE SON PERSONNEL
- LE SUIVI DU CLIENT

SES COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES AU SERVICE DE PRESTATION :

- LA GESTION DE SA PERSONNE
- LE DROIT ET L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL
- LA GESTION DES RELATIONS AVEC LES BÉNÉFICIAIRES
- LA GESTION FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE DE L'ACTIVITÉ

K'HOMME CHEZ SOI FOURNIT DES PRESTATIONS DE SERVICE AUX PARTICULIERS. IL EMPLOIE SON PERSONNEL DIRECTEMENT ET EST TENU RESPONSABLE DES SERVICES RENDUS À SES BÉNÉFICIAIRES.

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE

DIX GRANDS PRINCIPES POUR GRANDIR EN TOUTE CONFIANCE

- 1. POUR GRANDIR SEREINEMENT, J'AI BESOIN QUE L'ON M'ACCUEILLE QUELLE QUE SOIT MA SITUATION OU CELLE DE MA FAMILLE.**
- 2. J'AVANCE À MON PROPRE RYTHME ET JE DÉVELOPPE TOUTES MES FACULTÉS EN MÊME TEMPS : POUR MOI, TOUT EST LANGAGE, CORPS, JEU, EXPÉRIENCE. J'AI BESOIN QUE L'ON ME PARLE, DE TEMPS ET D'ESPACE POUR JOUER LIBREMENT ET POUR EXERCER MES MULTIPLES CAPACITÉS.**
- 3. JE SUIS SENSIBLE À MON ENTOURAGE PROCHE ET AU MONDE QUI S'OFFRE À MOI. JE ME SENS BIEN ACCUEILLI QUAND MA FAMILLE EST BIEN ACCUEILLIE, CAR MES PARENTS CONSTITUENT MON POINT D'ORIGINE ET MON PORT D'ATTACHE.**
- 4. POUR ME SENTIR BIEN ET AVOIR CONFIANCE EN MOI, J'AI BESOIN DE PROFESSIONNELS QUI ENCOURAGENT AVEC BIENVEILLANCE MON DÉSIR D'APPRENDRE, DE ME SOCIALISER ET DE DÉCOUVRIR.**
- 5. JE DÉVELOPPE MA CRÉATIVITÉ ET J'ÉVEILLE MES SENS GRÂCE AUX EXPÉRIENCES ARTISTIQUES ET CULTURELLES. JE M'OUVRE AU MONDE PAR LA RICHESSE DES ÉCHANGES INTERCULTURELS.**
- 6. LE CONTACT RÉEL AVEC LA NATURE EST ESSENTIEL À MON DÉVELOPPEMENT.**
- 7. FILLE OU GARÇON, J'AI BESOIN QUE L'ON ME VALORISE POUR MES QUALITÉS PERSONNELLES, EN DEHORS DE TOUT STÉRÉOTYPE. IL EN VA DE MÊME POUR LES PROFESSIONNELS QUI M'ACCOMPAGNENT. C'EST AUSSI GRÂCE À CES FEMMES ET À CES HOMMES QUE JE CONSTRUIS MON IDENTITÉ.**
- 8. J'AI BESOIN D'ÉVOLUER DANS UN ENVIRONNEMENT BEAU, SAIN ET PROPICE À MON ÉVEIL.**
- 9. POUR QUE JE SOIS BIEN TRAITÉ, IL EST NÉCESSAIRE QUE LES ADULTES QUI M'ENTOURENT SOIENT BIEN TRAITÉS. TRAVAILLER AUPRÈS DES TOUT-PETITS NÉCESSITE DES TEMPS POUR RÉFLÉCHIR, SE DOCUMENTER ET ÉCHANGER ENTRE COLLÈGUES COMME AVEC D'AUTRES INTERVENANTS.**
- 10. J'AI BESOIN QUE LES PERSONNES QUI PRENNENT SOIN DE MOI SOIENT BIEN FORMÉES ET S'INTÉRESSENT AUX SPÉCIFICITÉS DE MON TRÈS JEUNE ÂGE ET DE MA SITUATION D'ENFANT QUI LEUR EST CONFIE PAR MON OU MES PARENTS.**

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS

DES PERSONNES AIDÉES

LES DROITS RECONNUS DES PERSONNES AIDÉES VISANT À PRÉVENIR DES RISQUES DE MALTRAITANCE.

ART.1 : PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION.

DANS LE RESPECT DES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE PRISES EN CHARGE ET D'ACCOMPAGNEMENT PRÉVU PAR LA LOI, NUL NE PEUT FAIRE L'OBJET D'UNE DISCRIMINATION À RAISON DE SON ORIGINE, NOTAMMENT ETHNIQUE OU SOCIALE, DE SON APPARENCE PHYSIQUE DE SES CARACTÉRISTIQUES GÉNÉTIQUES DE SON ORIENTATION SEXUELLE DE SON HANDICAP DE SON ÂGE , DE SES OPINIONS POLITIQUES OU RELIGIEUSES LORS D'UNE PRISE EN CHARGE OU D'UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL OU MÉDICO-SOCIAL.

ART.2 : DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ.

LA PERSONNE DOIT SE VOIR PROPOSER UNE PRISE EN CHARGE OU UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ LE PLUS ADAPTÉ POSSIBLE À SES BESOINS DANS LA CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS.

ART 3 : DROIT À L'INFORMATION.

LA PERSONNE BÉNÉFICIAIRE OU DE SERVICES A DROIT À UNE INFORMATION CLAIRE, COMPRÉHENSIBLE SUR LA PRISE EN CHARGE DE L'ACCOMPAGNEMENT DEMANDÉ OU DONT ELLE BÉNÉFICE AINSI QUE SES DROITS ET SUR L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET LA FORME DE LA PRISE EN CHARGE OU DE L'ACCOMPAGNEMENT. LA PERSONNE N'A ACCÈS AUX INFORMATIONS LA CONCERNANT QUE DANS LES CONDITIONS PRÉVUES PAR LA LOI OU LA RÉGLEMENTATION.

ART 4 : PRINCIPE DU LIBRE CHOIX DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE.

DANS LE RESPECT DES DISPOSITIONS LÉGALES, DES DÉCISIONS DE JUSTICES DES MESURES DE PROTECTION JUDICIAIRE AINSI QUE DES DÉCISIONS D'ORIENTATION. LA PERSONNE DISPOSE DU LIBRE CHOIX ENTRE LES PRESTATIONS ADAPTÉES QUI LUI SONT OFFERTES SOIT DANS LE CADRE D'UN SERVICE À SON DOMICILE SOIT DANS LE CADRE DE TOUT MODE D'ACCOMPAGNEMENT OU DE PRISE EN CHARGE. LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DE LA PERSONNE DOIT ÊTRE RECHERCHÉ EN L'INFORMANT PAR TOUS LES MOYENS ADAPTÉS À LA SITUATION DES CONDITIONS ET CONSÉQUENCES DE LA PRISE EN D'ACCOMPAGNEMENT ET EN VEILLANT À SA COMPRÉHENSION.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS

DES PERSONNES AIDÉES

ART 6 : DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX.

LA PRISE EN CHARGE OU L'ACCOMPAGNEMENT DOIT FAVORISER LE MAINTIEN DES LIENS FAMILIAUX ET TENDRE À ÉVITER LA SÉPARATION DES FAMILLES DANS LE RESPECT DES SOUHAITS DE LA PERSONNE DE LA NATURE DE LA PRESTATION DONT ELLE BÉNÉFICIE ET DES DÉCISIONS DE JUSTICE. DANS LE RESPECT DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ ET DU SOUHAIT DE LA PERSONNE, LA PARTICIPATION DE LA FAMILLE AUX ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE EST FAVORISÉE.

ART 7 : DROIT À LA PROTECTION.

IL EST GARANTI À LA PERSONNE COMME À SES REPRÉSENTANTS LÉGAUX ET À SA FAMILLE PAR L'ENSEMBLE DES PERSONNELS OU PERSONNES RÉALISANT UNE PRISE EN CHARGE OU UN ACCOMPAGNEMENT, LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS LA CONCERNANT DANS LE CADRE DES LOIS EXISTANTES. IL LUI EST ÉGALEMENT GARANTI LE DROIT À LA PROTECTION, LE DROIT À LA SÉCURITÉ Y COMPRIS SANITAIRE ET ALIMENTAIRE, LE DROIT À LA SANTÉ ET AUX SOINS, LE DROIT À UN SUIVI MÉDICAL ADAPTÉ.

ART 8 : PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN.

LES CONSÉQUENCES AFFECTIVES ET SOCIALES QUI PEUVENT RÉSULTER DE LA PRISE EN CHARGE OU DE L'ACCOMPAGNEMENT DOIVENT ÊTRE PRIS EN CONSIDÉRATION. IL DOIT ÊTRE TENU COMPTE DANS LES OBJECTIFS INDIVIDUELS DE PRISE EN CHARGE ET D'ACCOMPAGNEMENT. LE RÔLE DES FAMILLES, DES REPRÉSENTANTS LÉGAUX OU DES PROCHES QUI ENTOURENT DE LEURS SOINS LA PERSONNE ACCUEILLIE DOIT ÊTRE FACILITÉ AVEC SON PAR L'INSTITUTION, DANS LE RESPECT DU PROJET D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ ET DES DÉCISIONS DE JUSTICE. LES MOMENTS DE FIN DE VIE DOIVENT FAIRE L'OBJET DE SOINS, D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN ADAPTÉS DANS LE RESPECT DES PRATIQUES RELIGIEUSES OU CONFESSIONNELLES ET CONVICTIONS TANT DE LA PERSONNE QUE DE SES PROCHES OU REPRÉSENTANTS.

ART 9 : RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ.

LE RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE L'INTÉGRITÉ DE LA PERSONNE EST GARANTI. HORS LA NÉCESSITÉ EXCLUSIVE ET OBJECTIVE DE LA RÉALISATION DE LA PRISE EN CHARGE OU DE L'ACCOMPAGNEMENT LE DROIT À L'INTIMITÉ DOIT ÊTRE PRÉSERVÉ.

RÈGLEMENT DE **FONCTIONNEMENT**

K'HOME CHEZ SOI A POUR MISSIONS :

- D'INFORMER LE PUBLIC ET LUI PROPOSER UN SERVICE ADAPTÉ
- PRENDRE EN CHARGE LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS
- METTRE À DISPOSITIONS DES CLIENTS PLUSIEURS INTERVENANTS POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DU SERVICE
- FACTURER LES PRESTATIONS AUX BÉNÉFICIAIRES
- GÉRER LE PERSONNEL, ET ORGANISER LEURS INTERVENTIONS

K'HOME CHEZ SOI EST ASSURÉ OU A SOUSCRIT :

- L'ASSURANCE EN RESPONSABILITÉ CIVILE QUI COUVRE LES ACTIVITÉS PROPOSÉES AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES.
- CHAQUE INTERVENANT EST ÉGALEMENT ASSURÉ POUR LE TRANSPORT VÉHICULÉ DANS LE CADRE DE SON ACTIVITÉ.

K'HOME CHEZ SOI RESTE DISCRET :

LES INTERVENANTS SONT SOUMIS AU SECRET PROFESSIONNEL ET SONT TENUS À UNE OBLIGATION DE DISCRÉTION PROFESSIONNELLE POUR TOUS LES FAITS, INFORMATIONS OU DOCUMENTS DONT ILS ONT CONNAISSANCE DANS L'EXERCICE DE LEUR FONCTION.

K'HOME CHEZ SOI A ÉTABLI DES RÈGLES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT TEL QUE :

1. L'IDENTITÉ

NOS SERVICES À DOMICILE PERMETTENT D'INTERVENIR DANS LE SECTEUR DE TOULOUSE SUD-EST ET SA PÉRIPHÉRIE AUPRÈS DES ENFANTS, DES ACTIFS OU RETRAITÉS, DES PERSONNES ÂGÉES, EN SITUATION D'HANDICAPS, ACCIDENTÉES, PERSONNES DE TOUT ÂGE DONT L'ÉTAT OU LE BESOIN NÉCESSITE UNE AIDE DE MANIÈRE TEMPORAIRE OU RÉGULIÈRE.

2. OUVERTURE ET ACCUEIL DE NOS SERVICES

- ADRESSE : 31 AVENUE D'OCCITANIE 31520 RAMONVILLE.
- L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET L'ACCUEIL PHYSIQUE SE FONT DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H30 À 12H30 ET DE 13H30 À 17H30.
- NOS SERVICES SONT ASSURÉS 7J/7J SUR 24H/24 POUR LES GARDES D'ENFANTS ; DU LUNDI AU SAMEDI POUR LES COURS ET LA LIVRAISON DE VOS COURSES/PRÉPARATION DES REPAS ; ET DU LUNDI AU VENDREDI POUR L'ENTRETIEN MÉNAGER.

3. MODALITÉS D'ADMISSION

TOUTE DEMANDE D'INTERVENTION PEUT SE FAIRE SUR SIMPLE DEMANDE PAR L'INTÉRESSÉ. DANS LE CAS D'UNE PRISE EN CHARGE, L'ADMISSION EST EFFECTIVE APRÈS INSTRUCTION DU DOSSIER PAR L'ORGANISME HABILITÉ (CAISSE DE RETRAITE, CONSEIL GÉNÉRAL, SÉCURITÉ SOCIAL...).

4. RÉSILIATION

LA DÉCISION DE PRISE EN CHARGE PEUT ÊTRE RÉILIÉE À L'INITIATIVE DE K'HOME CHEZ SOI :

- EN CAS DE NON-RESPECT DES PRINCIPES CI-DESSUS CITÉS OU À L'INITIATIVE DE L'USAGER,
- EN CAS D'AGGRAVATION DE L'ÉTAT DE SANTÉ DE LA PERSONNE,
- EN CAS DE NON-SATISFACTION DU SERVICE AVEC UN PRÉAVIS DE 15 JOURS. LE BÉNÉFICIAIRE A L'OBLIGATION D'EN PRÉVENIR K'HOME CHEZ SOI PAR DEMANDE ÉCRITE.

5. SATISFACTION DES USAGERS

CHAQUE ANNÉE, UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION EST ENVOYÉE SOUS FORME DE QUESTIONNAIRE, AFIN DE PERMETTRE AUX USAGERS D'EXPRIMER LEURS DOLÉANCES ET LEUR NIVEAU DE SATISFACTION SUR LES SERVICES QUI LEUR ONT ÉTÉ PROPOSÉS ET RENDUS.

6. CONTINUITÉ DU SERVICE

- LE SERVICE ASSURE LA CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS PAR LE REMPLACEMENT DES INTERVENANTS HABITUELS POUR CONGÉS ET MALADIE DANS UN DÉLAI DE 48H.
- LE PERSONNEL INTERVIENT TOUS LES JOURS DE LA SEMAINE.

7. LE DEVIS

K'HOME CHEZ SOI S'ENGAGE À VOUS FOURNIR UN DEVIS GRATUIT PAR SOUCI DE TRANSPARENCE.

8. LA FACTURATION

NOUS ÉTABLISSONS UNE FACTURATION MENSUELLEMENT, À PARTIR D'UNE FICHE D'INTERVENTION REMISE PAR NOS INTERVENANTS ET SIGNÉE PAR LE BÉNÉFICIAIRE AFIN D'ÉTABLIR LA PAYE ET LA FACTURATION. SELON L'ORGANISME FINANCEUR, LA FACTURATION PRENDRA EN COMPTE LES ÉVENTUELLES PARTICIPATIONS DES ORGANISMES OU DEVRA ÊTRE ACQUITTÉE INTÉGRALEMENT.

9 - MODE D'INTERVENTION

- **K'HOME CHEZ SOI EST UN PRESTATAIRE DE SERVICE QUI FOURNIT ET FACTURE GLOBALEMENT UNE PRESTATION AU PARTICULIER BÉNÉFICIAIRE DU SERVICE.**
- **L'ORGANISME ÉTUDIE ET ÉVALUE TOUTES DEMANDES DU CONSOMMATEUR ET APPORTERA UNE SOLUTION PERSONNALISÉE POUR QU'IL PUISSE BÉNÉFICIER DU SERVICE.**
- **IL GÈRE LE SALAIRE DE LA PERSONNE QUI INTERVIENT, LES CHARGES SOCIALES, LES FRAIS DE GESTION, LA TVA, LA GESTION ADMINISTRATIVE DU DOSSIER.**

10. LES INTERVENTIONS

K'HOME CHEZ SOI INTERVIENT EN MODE PRESTATAIRE.

K'HOME CHEZ SOI EST L'UNIQUE EMPLOYEUR DES INTERVENANTS ET EST LE SEUL À DONNER DES CONSIGNES PARTICULIÈRES POUR UN BON DÉROULEMENT DES PRESTATIONS.

LE PERSONNEL NE PEUT :

- **UTILISER DES APPAREILS DOMESTIQUES DÉFECTUEUX LE METTANT EN DANGER DANS L'EXÉCUTION DE SES MISSIONS.**
- **EFFECTUER DES PETITS TRAVAUX D'ÉLECTRICITÉ NÉCESSITANT UNE HABILITATION SPÉCIFIQUE.**
- **UTILISER DES PRODUITS MÉNAGERS CONTENUS DANS DES EMBALLAGES NON ÉTIQUETÉS, DES PRODUITS CHIMIQUES DANGEREUX NON DESTINÉS AUX TÂCHES D'ENTRETIEN.**
- **EFFECTUER DES TRAVAUX À HAUTEUR DE PLUS DE 3 MARCHES D'ESCALIER**
- **D'ACHETER DE L'ALCOOL LORS DES COURSES DESTINÉES À DES PUBLICS RECONNUS FRAGILES DE PAR LEUR ÉTAT DE SANTÉ ;**
- **DÉTENIR LES CLÉS DU DOMICILE DU BÉNÉFICIAIRE SAUF ACCORD ÉCRIT OU SITUATION PARTICULIÈRE PRÉVUE.**

11. LE BÉNÉFICIAIRE

LE BÉNÉFICIAIRE DOIT :

- **ÊTRE RESPECTUEUX ENVERS LE PERSONNEL,**
- **VEILLER À METTRE À DISPOSITION DES INTERVENANTS LE MATÉRIEL ET PRODUITS NON DÉFECTUEUX NI DANGEREUX DESTINÉS AUX DIFFÉRENTES PRESTATIONS,**
- **DANS LE CADRE DE SON INTERVENTION, LE PERSONNEL PEUT ASSISTER LE BÉNÉFICIAIRE POUR DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, EXCLUE DE LA GESTION PATRIMONIALE OU FINANCIÈRE, NI DE RECEVOIR OU D'EFFECTUER DE DÉMARCHES BANCAIRES POUR LE COMPTE DE LA PERSONNE AIDÉE,**
- **POUR LA PRESTATION DES COURSES ET LIVRAISONS À DOMICILE, UN DOCUMENT ATTESTANT LA SOMME REMISE À L'INTERVENANT DOIT ÊTRE SIGNÉ PAR LE BÉNÉFICIAIRE. LA SOMME RESTANTE DEVRA ÊTRE REMISE AU BÉNÉFICIAIRE,**
- **INFORMER K'HOME CHEZ SOI DE SON ABSENCE PROGRAMMÉE OU PRÉVISIBLE 48 H AVANT LA DATE DE LA PRESTATION, AUQUEL CAS NOUS SERONT DANS L'OBLIGATION, DE LES FACTURER.**

12- LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ORALES OU ÉCRITES :

TOUTES RÉCLAMATIONS DES BÉNÉFICIAIRES QU'ELLES SOIENT ORALES OU MANUSCRITES, SERONT TRAITÉES DIRECTEMENT PAR LE GESTIONNAIRE.

POUR UN LITIGE NON RÉSOLU À L'AMIABLE, SACHEZ QUE DEPUIS LE 1ER JANVIER 2016, TOUT CONSOMMATEUR A LE DROIT DE FAIRE APPEL GRATUITEMENT À UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION.

C'EST LE PRINCIPE ÉNONCÉ PAR L'ORDONNANCE DU 20 AOÛT 2015 RELATIVE AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION TRANSPOSANT LA DIRECTIVE EUROPÉENNE DU 21 MAI 2013 (2013/11/UE) DANS LE CODE DE LA CONSOMMATION.

LES COORDONNÉES DU MÉDIATEUR CHARGÉ DES SERVICES À LA PERSONNE :

ADRESSE : MÉDIATEUR DU COMMERCE COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ

FCA - 77 RUE DE LOURMEL 75015 PARIS

MAIL : [SERVICEMEDIATION\[@\]MCCA-MEDIATION.FR](mailto:SERVICEMEDIATION[@]MCCA-MEDIATION.FR)

TELÉPHONE : 01-44-37-02-00

EN CAS DE NON-RESPECT DU PRÉSENT RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT, K'HOME CHEZ SOI SE RÉSERVE LE DROIT D'INTERROMPRE LES INTERVENTIONS AU BÉNÉFICIAIRE.

NOS FORMULES

APRÈS UNE VISITE D'ÉVALUATION DE VOS BESOINS À VOTRE DOMICILE, NOUS DÉTERMINERONS LA FORMULE LA PLUS ADAPTÉE À VOTRE DEMANDE, ET NOUS VOUS TRANSMETTRONS UN DEVIS GRATUIT.

GARDE D'ENFANTS DE - 3 ANS PORTEURS OU NON DE HANDICAP

GARDE D'ENFANTS DE + 3 ANS

NOUS VOUS PROPOSONS UN(E) INTERVENANT(E) DE CONFIANCE POUR GARDER VOTRE OU VOS ENFANTS POUR LES SORTIES DE CRÈCHE/D'ÉCOLE, OU S'EN OCCUPER TOUTE LA JOURNÉE JUSQU'À VOTRE RETOUR. L'INTERVENANT(E) S'OCCUPERA DES ACTIVITÉS, DES SOINS QUOTIDIENS, DES REPAS, ET DES ACTIVITÉS EXTRA-SCOLAIRES. VOUS DÉSIREZ PRENDRE UNE SOIRÉE RIEN QUE POUR VOUS, UN BESOIN URGENT, NOUS NOUS CHARGEONS DE GARDER VOS ENFANTS.

VOUS DÉSIREZ RÉDUIRE VOS FRAIS, PENSEZ À LA GARDE PARTAGÉE AVEC UNE AUTRE FAMILLE.

GARDE D'ENFANTS DE - 18 ANS PORTEURS DE HANDICAP

VOTRE ENFANTS EST MINEUR ET PORTEUR D'UN HANDICAP, NOUS VOUS PROPOSONS UN(E) INTERVENANT(E) DE CONFIANCE ET FORMÉ(E) POUR GARDER ET S'OCCUPER DE VOTRE OU VOS ENFANTS JUSQU'À VOTRE RETOUR. L'INTERVENANT(E) S'OCCUPERA DES ACTIVITÉS, DE LA PRÉPARATION DES REPAS, DES TRANSPORTS VERS LES INSTITUTS MÉDICO-SOCIALES ET AU DOMICILE.

ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN SCOLAIRE

VOUS SOUHAITEZ UNE GARDE D'ENFANTS PLUS AUTONOME, QUI SERA AIDER VOTRE ENFANT À FAIRE SES DEVOIRS, S'ORGANISER, ACQUÉRIR UNE MÉTHODOLOGIE ET RENFORCER SES LACUNES. CETTE FORMULE EST IDÉALE POUR L'ÉPANOUISSEMENT DE VOS ENFANTS DE 6 À 14 ANS.

JARDINAGE

NOS PROFESSIONNELS PRENNENT SOIN DE VOS EXTÉRIEURS AVEC EXPERTISE ET PASSION. UN CONSEILLER SE DÉPLACE CHEZ VOUS POUR ÉVALUER L'ÉTAT DE VOTRE JARDIN ET DÉFINIR UN PROGRAMME D'ENTRETIEN ADAPTÉ À VOS ATTENTES. QUE VOUS SOUHAITIEZ UNE INTERVENTION PONCTUELLE OU UN SUIVI RÉGULIER, NOUS AJUSTONS NOS PRESTATIONS À VOS EXIGENCES.

ENTRETIEN MENAGER DU DOMICILE

PROFITEZ D'UN BIEN-ÊTRE DANS UN INTÉRIEUR PROPRE ET SAIN. VOUS CONFIEZ LE NETTOYAGE ET L'ENTRETIEN COURANT DE VOTRE INTÉRIEUR EN CHOISSANT LA PRESTATION « CLASSIQUE ». VOUS NOUS SOLLICITEZ POUR ENTREtenir VOTRE LINGE, VOUS BÉNÉFICIEREZ D'UN NETTOYAGE ET REPASSAGE EXPERT EN CHOISSANT LA PRESTATION « CONFORT ». LA PRESTATION « CHIC » VOUS PERMET D'AVOIR UN ENTRETIEN ENCORE PLUS EFFICACE DE VOTRE DOMICILE.

PORTAGE DE COMMISSIONS ET PRÉPARATIONS DES REPAS

PLUS BESOIN DE VOUS FATIGUER, NOS AIDES À DOMICILE S'OCCUPERONT DE FAIRE VOS COURSES, LES RANGER, ET SI VOUS LE DÉSIREZ, ILS VOUS AIDERONT À PRÉPARER VOS REPAS ÉQUILIBRÉS. TOUT CELA EST POSSIBLE AVEC NOS FORMULES « COUP DE POUCE » ET « COUP DE MAIN ».

APRÈS UNE VISITE D'ÉVALUATION DE VOS BESOINS À VOTRE DOMICILE, NOUS DÉTERMINERONS LA FORMULE LA PLUS ADAPTÉE À VOTRE DEMANDE, ET NOUS VOUS TRANSMETTRONS UN DEVIS GRATUIT.

GARDE D'ENFANTS DE -/+ 3 ANS

ÂGÉS DE PLUS DE 3 ANS, OU MOINS DE 3 ANS PORTANT UN LÉGER HANDICAP OU NON, NOUS VOUS PROPOSONS...

- FORMULE RÉGULIÈRE AVANT AVANTAGE FISCAL : DÈS 30€ TTC.
- FORMULE PONCTUELLE AVANT AVANTAGE FISCAL : DÈS 32€ TTC.
- FORMULE HANDICAP AVANT AVANTAGE FISCAL : 30€ TTC.
- FORMULE D'URGENCE AVANT AVANTAGE FISCAL : 34€ TTC.
- MAJORATION DE 25% POUR LES TARIFS EN SOIRÉES, WEEKENDS ET JOURS FÉRIÉS.
- 30€/HEURE POUR LES ENFANTS ÂGÉ DE - DE 3 ANS.
- MAJORATION D'1€ POUR FAMILLE NOMBREUSE OU GARDE PARTAGÉE.

GARDE D'ENFANTS -18 ANS HANDICAPES

- FORMULE RÉGULIÈRE AVANT AVANTAGE FISCAL : 30€ TTC
- FORMULE PONCTUELLE AVANT AVANTAGE FISCAL : 32€ TTC
- FORMULE D'URGENCE AVANT AVANTAGE FISCAL : 34€ TTC
- MAJORATION DE 25% POUR LES TARIFS EN SOIRÉES, WEEK-ENDS ET JOURS FÉRIÉS

ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE

POUR LES ENFANTS EN PRIMAIRE :

- FORMULE RÉGULIÈRE AVANT AVANTAGE FISCAL : 30.50€ TTC.
- FORMULE PONCTUELLE AVANT AVANTAGE FISCAL : 22,50€ TTC.

POUR LES COLLÉGIENS/ LYCÉENS

- FORMULE RÉGULIÈRE AVANT AVANTAGE FISCAL : 31,50€ TTC.
- FORMULE PONCTUELLE OU D'URGENCE AVANT AVANTAGE FISCAL : 32.50€ TTC.
- MAJORATION DE 25% POUR LES TARIFS EN SOIRÉES, WEEKENDS ET JOURS FÉRIÉS.
- MAJORATION D'1€ POUR FAMILLE NOMBREUSE OU GARDE PARTAGÉE.

ENTRETIEN MENAGER DU DOMICILE

- FORMULE « CLASSIQUE » AVANT AVANTAGE FISCAL : 30€ À 32€ TTC.
- FORMULE « CONFORT » AVANT AVANTAGE FISCAL : 30.50€ À 32.50€ TTC.
- FORMULE « CHIC » AVANT AVANTAGE FISCAL : 31,50€ À 33.50€ TTC.
- MAJORATION DE 25% POUR LES TARIFS EN SOIRÉES, WEEKENDS ET JOURS FÉRIÉS.

PORTAGE DE COMMISSIONS ET PRÉPARATIONS DES REPAS

- PORTAGE DES COMMISSIONS AVANT AVANTAGE FISCAL : 30€ TTC.
- PORTAGE DE COMMISSIONS + PRÉPARATION DE REPAS AVANT AVANTAGE FISCAL : 30.50€ TTC.
- MAJORATION DE 25% POUR LES TARIFS EN SOIRÉES, WEEKENDS ET JOURS FÉRIÉS.

JARDINAGE

- TONTE, TAILLE DES HAIES, DES ARBUSTES ET LE DÉBROUSSAILLAGE : SUR DEVIS
- TRAVAUX DE JARDINAGE : 62.00€ TTC DE L'HEURE SECTEUR 1/ SECTEUR 2: 72€ TTC
- 450€ FORFAIT JOURNÉE

FRAIS ANNEXES

- FRAIS DE MISE EN PLACE ET CRÉATION DU DOSSIER 40€ TTC.
- FRAIS DE GESTION MENSUELLE POUR TOUTE FORMULE RÉGULIÈRE : 9.00€ TTC.
- MODIFICATIONS D'HORAIRES ET PLANNING VARIABLE : 2.00€ TTC.

- FRAIS KILOMÉTRIQUES:

SECTEUR 1: 2€ PAR INTERVENTION

SECTEUR 2: 4€ PAR INTERVENTION

SECTEUR 3: 8€ PAR INTERVENTION

L'ALLOCATION PERSONNALISÉE D'AUTONOMIE (APA) – DEMANDE AUPRÈS DU CCAS OU DU CLIC QUI LA TRANSMET AU CD

IL S'AGIT D'UNE ALLOCATION ATTRIBUÉE DANS LE CADRE DU MAINTIEN À DOMICILE ET QUI REPOSE SUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN D'AIDE PRENANT EN COMPTE TOUS LES ASPECTS DE LA SITUATION DE LA PERSONNE ÂGÉE.

L'AIDE AU RETOUR À DOMICILE APRÈS HOSPITALISATION (ARDH) – DEMANDE AUPRÈS DE L'ORGANISME DE RETRAITE

IL S'AGIT D'UNE AIDE SOUS CONDITION DE RESSOURCES À COURT TERME POUR FACILITER LE RETOUR À DOMICILE DES RETRAITÉS HOSPITALISÉS. LA DEMANDE EST FAITE PAR LE SERVICE HOSPITALIER ET ÉTUDIÉE PAR L'ORGANISME DONT LE RETRAITÉ EST BÉNÉFICIAIRE (CARSAT, RSI, CERTAINES CPAM, CNRACL, ...).

LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP (PCH) – DEMANDE AUPRÈS DE LA MDPH

IL S'AGIT D'UNE PRESTATION FINANCIÈRE POUR LES PERSONNES QUI PRÉSENTENT UNE DIFFICULTÉ ABSOLUE POUR LA RÉALISATION D'UNE ACTIVITÉ OU UNE DIFFICULTÉ GRAVE POUR LA RÉALISATION D'AU MOINS DEUX ACTIVITÉS. CES DIFFICULTÉS DE RÉALISATION DOIVENT ÊTRE D'UNE DURÉE PRÉVISIBLE D'AU MOINS UN AN OU DÉFINITIVES ELLE EST DESTINÉE À FINANCER LES BESOINS LIÉS À LA PERTE D'AUTONOMIE DES PERSONNES HANDICAPÉES ET COUVRE LES AIDES HUMAINES, AIDES MATÉRIELLES (AMÉNAGEMENT DU LOGEMENT ET DU VÉHICULE), AIDES ANIMALIÈRES.

ALLOCATION D'ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH) – DEMANDE AUPRÈS DE LA MDPH

IL S'AGIT D'UNE AIDE FINANCIÈRE DESTINÉE AUX PARENTS OU AUX PERSONNES AYANT À CHARGE UN ENFANT HANDICAPÉ.

LA PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (PAJE) – DEMANDE AUPRÈS DE LA CAF OU DE LA MSA

LA PAJE COMPREND PLUSIEURS AIDES DESTINÉES AUX PARENTS : UNE PRIME À LA NAISSANCE OU À L'ADOPTION, UNE ALLOCATION DE BASE EN CAS DE NAISSANCE OU EN CAS D'ADOPTION, UN COMPLÉMENT DE LIBRE CHOIX DU MODE DE GARDE, UN COMPLÉMENT DU LIBRE CHOIX D'ACTIVITÉ (CLCA/COLCA/PREPAREE).

L'ATTESTATION FISCALE

AUPARAVANT RÉSERVÉ AUX ACTIFS, LE CRÉDIT D'IMPÔT SUR LES PRESTATIONS DES SERVICES À LA PERSONNE EST AUSSI ACCORDÉ AUX RETRAITÉS !

POUR RAPPEL, AUPARAVANT, SEULS LES FOYERS FISCAUX DONT AU MOINS UN DES MEMBRES EST ACTIF BÉNÉFICIAIENT D'UN CRÉDIT D'IMPÔT ÉGAL À LA MOITIÉ DES DÉPENSES RÉELLEMENT SUPPORTÉES.

LES RETRAITÉS BÉNÉFICIAIENT UNIQUEMENT DE LA RÉDUCTION D'IMPÔTS, CE QUI SIGNIFIE QUE S'ILS N'ÉTAIENT PAS IMPOSABLES OU SI LA RÉDUCTION EXCÉDAIT LE MONTANT DE L'IMPÔT, TOUT OU PARTIE DE CET AVANTAGE FISCAL ÉTAIT INOPÉRANT.

DORÉNAVANT, TOUS LES MÉNAGES PEUVENT PRÉTENDRE AU CRÉDIT D'IMPÔT DEPUIS LE 1ER JANVIER 2017.

CONCRÈTEMENT, SI UN FOYER FISCAL N'EST PAS IMPOSABLE OU SI LE MONTANT DE SON IMPÔT EST INFÉRIEUR AU MONTANT DU CRÉDIT D'IMPÔT AUQUEL IL A DROIT, IL RECEVRA UN CHÈQUE DU TRÉSOR PUBLIC CORRESPONDANT À L'EXCÉDENT.

NOS DIFFÉRENTES PRESTATIONS VOUS PERMETTENT DE BÉNÉFICIER DU CRÉDIT D'IMPÔT ÉGAL À 50% DES DÉPENSES QUE VOUS AVEZ ENGAGÉES DANS L'ANNÉE

(AVANTAGE FISCAL ÉVENTUEL, SELON LES CONDITIONS EN VIGUEUR DE L'ARTICLE 199 SEXDECIES DU CGI).

HORAIRES ET OUVERTURE

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DU LUNDI AU
VENDREDI : 9H30 À 12H30 & 13H30 À
17H30

NOS SERVICES SONT ASSURÉS 7J/7J SUR 24H/24
(EN FONCTION DE VOS DEMANDES)

UNE SOLUTION À CHACUN SON BESOIN

UN SUIVI QUALITÉ RÉALISÉ PAR VOUS-MÊME

CONTINUITÉ D'INTERVENTION

AUCUNE FORMALITÉ ADMINISTRATIVE



05-67-08-16-72



31, Avenue d'Occitanie
31520 Ramonville



contact@khomechezsoi.net



www.khomechezsoi.fr