

# Livret d'information



## Compétences

Un personnel formé, encadré et efficace pour vous garantir la meilleure qualité de service.

## Tranquillité

En cas d'absence de notre salarié, nous assurons son remplacement.

## Simplicité

Aucune démarche administrative, pas de contrainte dans la durée, pas de frais d'adhésion.

## Avantages

50 % des sommes facturées déductibles de vos impôts.  
Des tarifs compétitifs.  
Nous acceptons les chèques emploi service universel, CESU préfinancés.

## Garanties

Notre association appartient à un réseau national dynamique et solidaire regroupant 22 Ménage Service sur toute la France.  
Nous disposons de deux agréments « simple » et « qualité » délivrés par la DDTEPF.



les valeurs de  
l'économie sociale :  
proximité, solidarité

38,40 rue du Docteur Camuset  
39000 Lons-Le-Saunier  
Tél. 03 84 24 67 56

# SOMMAIRE



Qui sommes nous ?

*Page 2*

Nos prestations et services

*Page 3*

Avantage fiscal

*Page 4*

Chèque emploi service universel

*Page 4*

Nos tarifs

*Page 4*

Nos atouts

*Page 5*

Les conditions générales d'intervention

*Pages 6 à 10*

Nous contacter

*Page 11*

# Qui sommes nous ?

## Une association

Ménage Service est une association « loi 1901 » agréée par la préfecture du Jura au titre des Services aux Personnes. Elle bénéficie d'un agrément simple depuis 1993 et d'un agrément qualité depuis 2007 délivrés par la DDTEPF et accrédité par le Conseil Général du Jura. Ce sont donc de quinze années d'expérience dans le service à domicile dont profitent près d'une soixantaine de clients chaque mois.

## Des objectifs

L'objectif de Ménage Service est de créer des emplois pour les femmes par le biais des services aux particuliers et de participer à une professionnalisation de ce secteur d'activité. Pour cela, l'association a un conventionnement d'entreprise d'insertion.

## Des engagements

Ménage service s'engage à vous apporter la solution à votre demande et se porte garant de la qualité des prestations fournies.

Toute l'équipe Ménage Service s'engage à respecter les 6 règles d'or suivantes :

- ✓ ponctualité et assiduité
- ✓ bonne présentation
- ✓ sécurité
- ✓ perfectionnement continu
- ✓ discrétion et honnêteté
- ✓ communication

## Un réseau national

L'association Ménage Service du Jura, bien qu'autonome, est rattachée à une enseigne dynamique de l'économie solidaire. Ce groupe d'appui national est le garant du respect de règles déontologiques et de principes de fonctionnement vous assurant un service de qualité. Avec 22 Ménage Service répartis sur toute la France, Insertion et Service font bon ménage !

# Nos prestations et services

## Pour un service de confort

Nous disposons d'un «agrément simple» délivré par la DDTEFP. De ce fait, nous pouvons assurer l'entretien de votre logement d'une manière régulière ou occasionnelle tout en vous ouvrant droit à une réduction d'impôt de 50 % des sommes facturées.

### Services proposés :

- ✓ ménage
- ✓ repassage
- ✓ lavage de vitres
- ✓ nettoyage dit de printemps
- ✓ nettoyage avant ou après déménagement

## Pour un service de soutien aux personnes âgées

Nous disposons également d'un «agrément qualité» délivré par DDTEFP et validé par le Conseil Général du Jura. Ainsi, nous pouvons assurer une aide à la personne d'une manière régulière ou occasionnelle auprès d'une clientèle âgée.

### Services proposés :

- ✓ aide aux tâches ménagères : ménage, repassage, lavage de vitres
- ✓ collecte et traitement du linge
- ✓ aide aux courses
- ✓ aide à la préparation des repas
- ✓ accompagnement, aide aux déplacements

## Nos services complémentaires

- ✓ blanchisserie, pressing (collecte et traitement du linge)  
tarif disponible, n'hésitez pas à nous le demander (service non déductible de vos impôts).
- ✓ retouche, couture (ourlets pantalons, jupe, robe, boutons ...)  
Les tarifs de ces deux services sont à votre disposition, n'hésitez pas à nous les demander (services non déductibles de vos impôts).
- ✓ vitrerie, nettoyage spécifique (lavage des vitres, véranda, shampouinage moquette ...)
- ✓ entretien et vigilance de votre domicile pendant vos absences  
Ces services sont réalisables après acceptation d'un devis.

# Vos avantages Nos tarifs

## Vos avantages

- ✓ avantage fiscal : déduisez 50 % de vos impôts

L'association étant agréée au titre des emplois familiaux vous pouvez déduire du montant de vos impôts la moitié des dépenses (dans la limite fixée chaque année par la loi finance).

Exemple : pour 2448 € facturés par Ménage-Service (soit environ 3h/semaine sur 48 semaines) déduisez 1224 € de vos impôts.

Nous vous adresserons systématiquement en début d'année une attestation annuelle.

- ✓ chèque emploi service universel préfinancé

Vous pouvez payer les factures Ménage Service partiellement ou totalement avec les titres emplois services ou les CESU délivrés par votre Comité d'entreprise ou votre employeur (CESU préfinancés).

## Nos tarifs

### Prestation ménage, repassage

- ✓ Intervention régulière : 19 €50/H
- ✓ Intervention occasionnelle : 21.00 €/H

Tarif au 01/01/2016 réactualisé chaque année.

Nous intervenons pour un minimum de 1 heures 30 consécutives.

Nous entendons par régulière au minimum 2 fois par mois à horaires fixes chaque mois soit un minimum de 4 H/mois sans limite de durée dans le temps.

Pour les interventions à l'extérieur de Lons-le-Saunier ou pendant l'intervention, une participation aux frais de déplacements est demandée.

Elle est de 0.42€ /Km.

# Nos atouts

## Compétence

### Un personnel qualifié :

Toutes nos salariées reçoivent une formation initiale aux techniques de ménage et repassage à domicile et au savoir-être en situation professionnelle. De plus, elles suivent régulièrement des sessions de formation interne (collective ou individuelle) ceci afin de toujours vous garantir le meilleur niveau de service.

### Un accompagnement qualité :

Tout au long de leur activité, nos salariées sont encadrées par une Responsable du Suivi Clientèle (accompagnement au premier rendez-vous, contrôle de la ponctualité et de la qualité du travail, relation client). La Responsable du Suivi Clientèle évalue régulièrement le travail effectué à votre domicile et s'assure de la qualité des prestations fournies.

## Tranquillité

Suivant votre choix nous intervenons en votre présence ou pendant vos absences. En cas d'absence de la salariée, nous assurons son remplacement sans interruption de la prestation.

## Simplicité

Nous demeurons l'employeur tout au long de la relation et vous recevez une facture mensuelle pour l'ensemble des prestations effectuées.

Nous prenons en charge l'ensemble des démarches administratives : ASSEDIC, URSSAF, Caisse de retraite, Assurances...

## Souplesse

Suivant vos besoins nous pouvons intervenir ponctuellement. Nous procédons aux adaptations nécessaires sur demande et après évaluation par la Responsable du Suivi Clientèle.

# Règlement Générales

## Objet du règlement

Ménage Service s'engage à offrir un service de qualité, respectueux des clients et des salariés. Afin de garantir cet engagement elle a défini des règles reprises dans le livret accueil client et le règlement de fonctionnement signé par le salarié.

Ce document a pour objectif

- de clarifier par écrit les règles de fonctionnement de Ménage Service
- Faciliter l'exercice professionnel des salariés de l'association
- Améliorer la prise en charge des personnes aidées
- Attester de la qualité des prestations réalisées

## Modalités d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement

Ce règlement a été rédigé par l'équipe dirigeante, validé par le Président. Il peut être modifié dans les cas suivants :

- Modification de la réglementation
- changement de l'organisation du service
- Pour faire face à des nouveaux besoins

## Modalités de diffusion

Le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux et il est remis au salarié lors de son entrée dans l'association et au terme d'un module de formation. Le salarié signe une lettre d'engagement attestant de cette remise.

## Engagement éthique de l'association

Le développement des services à domicile, s'il est aujourd'hui avéré, est un fait social relativement récent. Ses bénéficiaires « habituels » en sont les personnes âgées, les personnes handicapées et d'une manière plus générale, les familles. Or la présence auprès des personnes, leur accompagnement, dans la vie quotidienne, comme dans des étapes importantes de leur vie, se faisait, il y a peu, par la famille elle-même. Le centrage de la notion de famille sur un noyau restreint, excluant souvent les liens intergénérationnels, les modes de vie et notamment de travail, ont contribué à faire éclore ses besoins : un nombre de plus en plus important de personnes sollicite des tiers pour les aider dans leur vie.

Les services à domicile dans leur ensemble constituent un soutien à la famille. C'est donc aujourd'hui un professionnel qui rentre dans le domicile et participe ainsi à son intimité. Cette situation qui peut, à juste titre, paraître paradoxale, est la grande particularité de l'intervention à domicile. Ce sont là les seuls services où l'on rencontre cette situation, en un même lieu, entre le domaine privé du bénéficiaire et le domaine professionnel de l'intervenant.

Elle suppose de la part du professionnel une réelle prise de conscience de cette situation et de ses effets de tension entre une demande qui tendra naturellement vers une attente affective et une réponse qui doit demeurer professionnelle.

Le professionnalisme de l'intervenant et de l'association de service aux personnes se mesure à cette capacité à mettre en œuvre des actes techniques dans une relation structurellement complexe.

L'éthique propre de Ménage Service s'inscrit donc dans cette problématique. Elle fait par ailleurs référence sans réserve à la déontologie telle qu'elle est définie au §3 de la norme NF X 50-056 relative aux services aux personnes à domicile.

Dans le respect des règles déontologiques relatives aux services aux personnes à domicile, la relation entre les personnes doit rester dans un cadre professionnel et respectueux.

## Engagements de l'association

### Responsabilité civile :

L'association est responsable de la bonne exécution de la prestation souhaitée par le client. En conséquence, la garantie civile est assurée par Ménage-Service, sans transfert de lien de subordination au client.

### Nos prestations :

L'association peut assurer le ménage, l'entretien du linge, l'aide aux courses, le lavage des vitres au domicile des particuliers. A toute demande, l'association s'engage sous 48h à apporter une réponse à ses clients.

### L'employeur :

L'employeur est l'association Ménage-Service. De ce fait, elle perçoit du client le montant des heures facturées pour l'exécution de la tâche demandée. En sa qualité d'employeur, elle a charge de rétribuer sa salariée. L'ensemble des démarches administratives auprès de : l'U.R.S.S.A.F, A.S.S.E.D.I.C, Caisse de retraite, Médecine du Travail... sont assurées par l'association.

L'association est particulièrement vigilante au respect des dispositions légales interdisant toutes discriminations sociales et professionnelles.

### Décharge :

L'association et la salariée ne peuvent voir leurs responsabilités être engagées pour la surveillance ou la garde d'enfants présents au domicile du client lors des interventions de ménage, repassage ou nettoyage de vitres.

### Suivi du travail :

Afin d'assurer une prestation de qualité, Ménage-Service délègue une responsable du suivi clientèle. Celle-ci évaluera les tâches demandées, accompagnera systématiquement la salariée lors de la première prestation. Elle aidera la salariée dans l'organisation de son travail. Elle évaluera périodiquement la qualité du travail.



A tous moments, des contrôles peuvent être effectués par la responsable de service pendant la prestation. Dans tous les cas, elle vous signalera son passage et ses conclusions sur une fiche de suivi. Une fois par an, vous recevrez un questionnaire de satisfaction, en général joint à la facture. La responsable du service est garante de la qualité de la prestation et assure la médiation entre l'intervenant et le client

### Garantie de la continuité de service

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé à l'association par le client ou son représentant.

L'association Ménage Service s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier dans le cadre du respect des droits des salariés, notamment relatifs aux congés payés, ou aux absences liées à la maladie.

Dans ce cas là, le client pourra accepter que la prestation soit effectuée à un autre moment de la journée ou à une autre date.

L'association Ménage Service ne peut être tenue pour responsable des retards de ses intervenants résultant de faits indépendants de sa volonté ou imprévisibles.

### Conditions générales d'accès

Les bureaux de Ménage Service sont ouverts du Lundi au vendredi de 8h30-12h et 13h30-17h au  
40 rue du Docteur Camuset à LONS LE SAUNIER.  
Pour joindre l'association : un répondeur téléphonique est à la disposition des clients après 17h00 et ceci jusqu'à 8h00. La responsable du suivi clientèle est joignable sur son portable pour toutes informations ou réclamations au  
Tél : 03.84.24.67.36

## Engagements du client

### Acceptation des conditions d'intervention :

Toute passation des commandes d'heures avec Ménage-Service, entraîne l'acceptation des conditions générales d'intervention par le client.

### Facilité de fonctionnement :

- ✓ Concernant le déroulement de la prestation fixée, le client s'engage à traiter exclusivement avec l'association et non avec la salariée.

- ✓ Le client à la possibilité de confier, sous sa responsabilité, les clefs de son domicile à l'association. Afin de lever tout problème, l'association s'engage à répertorier ces clefs d'une manière non identifiable. Dans le cas où la salariée ne pourrait accéder au domicile du client, l'association serait amenée à facturer un temps forfaitaire de déplacement de trente minutes ainsi que les frais kilométriques s'y rattachant.
- ✓ Pour la bonne exécution de la prestation, le client s'engage à mettre à la disposition de la salariée le matériel et les produits et d'en indiquer les emplacements.
- ✓ Dans le cadre du respect de la personne, le client s'abstiendra de proférer à l'égard de l'intervenant tout propos condamnable au titre de la législation en vigueur

#### Relevé des heures travaillées et facturées :

Il se fait à partir d'un relevé mensuel. Le document est remis chaque début de mois à la salariée, charge à elle de le remplir et de le rapporter signé par le client en fin de mois à la responsable. Un exemplaire est laissé au client.

Pour les interventions à l'extérieur de Lons Le Saunier, des frais kilométriques sont facturés sur la base du nombre de km entre le siège de l'association et le domicile du client.

#### Règlement des factures produites par l'association :

Le client s'engage à régler le service effectué au prix en vigueur et fixé par l'association.

- ✓ La facture est adressée au client avant le 10 du mois suivant la prestation effectuée. Elle sera réglée au comptant dès réception. Le chèque sera libellé à l'ordre de Ménage-Service et adressé : 40, rue du Docteur Camuset – 39000 Lons le Saunier.
- ✓ L'association se réserve le droit de suspendre le service à domicile si elle constate des retards dans le règlement des prestations. Le client peut joindre le service comptabilité de l'association au 03.84.24.78.94 sous un délai de huit jours, pour toutes réclamations.

#### Révision de tarifs :

Les tarifs sont révisés chaque année au 1<sup>er</sup> Janvier. Les tarifs demandés s'appuient sur les taux horaires du S.M.I.C ou du salaire conventionnel. Les nouveaux tarifs figurent sur la facture du mois de Décembre.

#### Modification des rythmes d'intervention :

Elle ne peut se faire que par l'intermédiaire de la Responsable du Suivi Clientèle ou de l'Encadrant technique Ménage Service.

*Absence* : Toute absence ou annulation partielle de la part du client doit impérativement être signalée à l'association dans un délai de 48 heures. En cas de non-respect de ce délai, la prestation sera facturée (sauf en cas d'urgence ou force majeure). Le client peut demander à reporter les heures de travail si le planning le permet.

*Les jours fériés* : Si les heures d'interventions tombent *un jour férié*, nous demandons au client de prévenir l'association 15 jours avant afin de convenir du report ou de l'annulation de la prestation.

*Vacances scolaires* : Pendant les périodes des mois de Juillet, Août et Décembre, afin de concilier au mieux les congés des clients et des salariées, l'association adresse aux clients un questionnaire pour qu'il informe de ses dates de congés afin d'assurer au mieux la prestation par un remplacement. Un tel document a pour l'association une grande importance.

*Suspension de l'intervention* : Si l'interruption du service résulte du fait de l'association dans un cas de force majeure (grève, sinistre ...), la prestation sera reprise dans les meilleurs délais. Les heures non effectuées ne feront l'objet d'aucune facturation.

Si l'interruption relève de la demande du client, du fait d'un cas de force majeure (hospitalisation, évolution de sa situation nécessitant un autre type de prise en charge), la prestation sera reprise dans les meilleurs délais. Les heures non effectuées ne feront l'objet d'aucune facturation.

Si l'interruption a lieu du fait du client dans le cadre de circonstances prévisibles (départ en vacances, présence ponctuelle d'un tiers pouvant se substituer temporairement à Ménage Service), le bénéficiaire doit en informer l'association au moins 15 jours à l'avance par écrit.

Si cette condition de délai et de forme est respectée, la prestation sera reprise dans les meilleurs délais. Les heures non effectuées ne feront l'objet d'aucune facturation.

Si la condition de forme et délai n'est pas respectée par le client, Ménage Service se réserve la possibilité de facturer à taux plein l'intervention prévue mais non réalisée.

### Objet de valeur :

Le client s'engage à déclarer au responsable de l'association, lors de la première visite, tous les objets de valeur nécessitant un soin particulier où ne devant pas être manipulés.

### Sécurité :

Dans le cadre du plan de prévention des risques, avant toute prestation, l'association est amenée à s'assurer que les conditions d'hygiène et de sécurité sont satisfaisantes pour la salariée. Si tel n'est pas le cas, l'association se garde le droit de décliner la demande d'intervention. Concernant le lavage des vitres, cette prestation doit être effectuée en toute sécurité pour la salariée. Pour l'exécution de cette tâche, la salariée doit utiliser un escabeau.

Pour éviter tout risque l'association recommande l'occultation complète, par la fermeture des volets, si l'employée n'effectue pas le travail «pieds au sol». Dans le cas où les fenêtres ne disposeraient pas d'un dispositif d'ouverture par l'intérieur (comme baie vitrée fixe, vérandas, fenêtre à basculement horizontal), la prestation ne peut être assurée.

### Réclamation ou litige :

En cas de réclamation ou sinistre, le client doit prévenir Ménage-Service dans les 48 heures par téléphone au 03.84.24.67.56 ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Au-delà de ce délai, il ne pourra rechercher la responsabilité de l'association. A toute demande, la responsable du suivi clientèle se rendra sur les lieux et avisera si nécessaire de proposer une action corrective.

Dans l'hypothèse d'un sinistre ou d'une détérioration, il est demandé au client de remplir une «fiche réclamation» en joignant les factures se rattachant à la réclamation. L'association étant couverte par une assurance, les documents pour instruction lui seront communiqués. En aucun cas l'intervenant ne pourra se voir demander le remboursement du litige.

### Attestation annuelle de paiement :

L'association étant agréée au titre des emplois familiaux, les clients peuvent déduire les prestations de leurs impôts. L'association envoie à chaque client, en début d'année, une attestation de paiement faisant apparaître le montant des règlements au 31 décembre. Ce document étant un justificatif, il est à joindre par le client à sa déclaration de revenus, afin de pouvoir prétendre à un dégrèvement fiscal.

## Engagement du salarié

### Horaires

Les salariées sont tenues de respecter les horaires et le rythme d'intervention définis entre le client et l'association. Aucune modification des horaires ne peut se faire entre le client et la salariée ou inversement sans que l'association en est été informée. A cet effet, un planning mensuel lui est remis en main propre.

En cas de retard, dans la mesure du possible, la salariée s'engage à rattraper le temps de retard en fin de prestation.

### Absence

En cas d'absence le salarié doit prévenir le plus tôt possible Ménage Service afin de pouvoir assurer le remplacement.

### Tenue vestimentaire

Chaque salariée de Ménage Service effectue son travail avec une tenue vestimentaire adaptée, généralement une blouse, des gants et une paire de chaussures d'intérieur.

### Déplacement

L'association a pris des garanties pour le déplacement des salariés pour se rendre au domicile du client ou assurer des déplacements pour le compte du client :

- Les salariées sont incitées à utiliser les véhicules de service mis à disposition pour se rendre au domicile du client à ce titre elles signent les conditions générales d'utilisation des véhicules définies par l'association
- Dans le cas contraire elles peuvent prendre leur véhicule personnel, seul les déplacements à l'extérieur de Lons Le Saunier ou pendant l'intervention seront remboursés. Afin de protéger la responsabilité de chacun, l'association a pris des garanties en vérifiant l'état du véhicule et les documents (permis de conduire, carte grise attestation d'assurance).

### Au domicile du client :

Les salariées ne peuvent pas répondre au téléphone ou ouvrir la porte d'entrée pendant leur présence au domicile du client (sauf avis contraire du client).

Les salariés ne doivent accepter aucune rétribution directe ou indirecte, objet, ou gratification de leur client.

Les salariés ne doivent réaliser aucune prestation non comprise dans le contrat de prestation ou des tâches de nature dangereuse.

Dans le cadre de déplacement pour des courses les règlements doivent se faire de préférence par chèque ou en espèce.

## Traitement de la violence et de la maltraitance

Concernant l'aide et les soins à domicile, le risque de maltraitance est accentué par le caractère par nature intrusif de l'intervention. Celle-ci conduit en effet les professionnels à intervenir dans l'espace privé de l'utilisateur, en contact direct avec l'ensemble des personnes et des objets qui constituent son intimité. Cette situation accentue les occasions de maltraitance, en mettant le professionnel, même malgré lui, en situation de bouleverser le rythme, l'organisation, l'espace privé et les relations personnelles de l'utilisateur.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives ou judiciaires. Les personnes dénonçant de tels faits dans l'exercice de leurs fonctions bénéficient de mesures de protection légales.

Si un intervenant à domicile a une présomption de maltraitance, celui-ci doit en avvertir sans délai la direction de Ménage Service qui pourra en faire part aux institutions compétentes.

## Mesures en cas d'urgence

En cas d'urgence de nature à mettre le client en situation de danger, l'intervenant à domicile doit dans un premier temps alerter les services de secours, soit le SAMU au 15, soit les pompiers au 18. Il doit ensuite en informer la direction de Ménage Service qui se chargera, si nécessaire des éventuelles formalités complémentaires.

## Formation et professionnalisation des salariés

Afin de sensibiliser et préparer les salariées aux différentes situations qu'elles peuvent rencontrer dans leur activité professionnelle, l'association assure :

- Des formations
  - sur les techniques professionnelles en collectif ou sur poste de travail
  - sur la connaissance des personnes âgées
  - sur les situations de maltraitance et d'urgence
- Des réunions collectives
  - Tous les mois pour la bonne coordination du service
  - Tous les deux mois comme lieu d'écoute pour évoquer les situations de cas
  - Occasionnellement sur des thématiques spécifiques

## Modalités de cessation définitive de prise en charge

Lorsque le client souhaite un arrêt définitif de la prestation, une lettre de demande d'interruption définitive doit être adressée en recommandé avec accusé de réception.

Le délai de préavis est alors de un mois pour les prestations débutées depuis au moins deux mois. Ce préavis est réduit à une semaine pour les prestations ayant débutées depuis moins de deux mois.

### Nous contacter

#### Accueil téléphonique :

Aux horaires d'ouverture de 8h30-12h / 13h30-17h30

En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur un répondeur

Tél. 03 84 24 67 56

#### Responsable Suivi Clientèle :

✓ Mélanie Lasne

Tél. 03 84 24 67 56

Port. 06 71 04 78 01

Email : [www.menageservice@hotmail.fr](mailto:www.menageservice@hotmail.fr)

✓ Karen CHAUVIN

Port. 06 80 62 57 78

#### Service administratif, comptabilité :

Tél. 03 84 24 78 94

#### Direction :

Nicole GOEMARE

Tél. 03 84 24 78 92