vitalliance

Expert de l'aide à domicile pour personnes âgées ou en situation de handicap

Livret d'accueil client

Sommaire

Afin de faciliter le partage d'informations, nous mettons à votre disposition un livret d'accueil dont voici le contenu :

1. Vitalliance en quelques mots
2. Nos engagements
3. Intervenants à domicile
4. Charte qualité Vitalliance
5. Nos services d'intervention
6. Votre accompagnement
7. Outils Vitalliance
8. Modes d'intervention
9. Financement
10. Tarifs
11. Modalités administratives
12. Zoom sur vos droits
13. Droits et obligations du particulier employeur
14. Règlement de fonctionnement
15. Charte des Droits et Libertés
16. Solution Téléassistance
17. Signalement de maltraitance
18. Coordonnées

Lors de son accueil, le livret d'accueil, auquel sont annexés la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement du service, est remis et présenté au client par le gestionnaire, dans les conditions prévues à l'article L. 311-4 du CASF.

Ce livret d'accueil client est également disponible sur le site internet vitalliance.fr

1 - Vitalliance en quelques mots

Vitalliance, expert de l'aide à domicile depuis plus de 20 ans, accompagne les personnes âgées ou en situation de handicap, mais également les personnes fragiles en perte d'autonomie. Avec plus de 160 agences implantées sur toute la France, nous vous proposons une aide quotidienne adaptée à vos besoins.

En 2024, Vitalliance a franchi un cap majeur en devenant officiellement une **« Société à Mission »**. Cet acte fort, inscrit dans nos statuts, symbolise notre engagement à conjuguer la qualité et l'accessibilité de nos services pour tous, l'épanouissement de nos équipes et la préservation de notre planète.

Devenir une Société à Mission, c'est assumer notre rôle d'acteur majeur du service à domicile, en prouvant à travers des actions concrètes nos engagements humains, sociétaux et environnementaux.

Notre nouvelle Raison d'Être guide ainsi chacune de nos actions au quotidien : "Prendre soin des personnes en perte d'autonomie et bâtir ensemble une société du mieux vivre à domicile accessible à tous." C'est l'essence même de ce que nous faisons chaque jour : être là pour les plus fragiles, pour nos partenaires, nos collaborateurs et notre environnement.

#SAVOIRÊTRELÀ

Nos objectifs

- **Vous offrir des prestations de qualité adaptées à vos besoins**
- **Mériter votre confiance**
- **Vous permettre de bien vivre à domicile**

21 ans **d'expertise**

+ 160 **agences** en France

+ 8 500 **collaborateurs**

+ 15 000 **clients** accompagnés

24H/24 7J/7 **à vos côtés**

Données mars 2025

2 - Nos engagements

Nos équipes s'engagent à respecter six points indispensables afin de garantir des prestations de qualité :

Poser les bonnes questions pour mieux analyser votre besoin

Vitalliance s'engage à **analyser avec précision** vos besoins, les compétences recherchées, le projet de vie, ainsi que toutes les informations essentielles afin de **vous apporter la solution la plus adaptée**.

Répondre rapidement à votre demande

Vitalliance s'engage à **mettre en place une solution adaptée d'aide à domicile dans les meilleurs délais** et vous tient informé de l'avancement de ses recherches.

Vous satisfaire à 100%

Vitalliance s'engage à **vous contacter régulièrement pour faire un point sur la qualité du service** et s'assurer de votre satisfaction. Dans le cas où il existerait un point d'insatisfaction, Vitalliance s'engage à faire tout son possible pour apporter une solution.

Vous répondre en expert

Vitalliance s'engage à **mettre à votre disposition des conseillers clientèles spécialisés capables de répondre aux attentes spécifiques** des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Garantir la continuité de notre service

Vitalliance vous propose le **remplacement de l'intervenant dans les meilleurs délais**, par une personne de profil équivalent. Lorsque l'absence du personnel d'intervention habituel implique une modification ponctuelle du planning d'intervention convenu initialement, le bénéficiaire en est préalablement informé et son consentement est recueilli.

Respecter la Charte Qualité Vitalliance

Vitalliance et l'ensemble de ses collaborateurs **s'engagent à respecter la Charte Qualité** ainsi que la **Charte des Droits et Libertés des Personnes Accompagnées**, répondant ainsi aux attentes des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Vous êtes au cœur de toutes nos préoccupations.
Vitalliance s'engage également à apporter une attention soutenue aux besoins des aidants, en les accompagnant et en leur proposant des solutions adaptées à leur situation.

3 - Intervenants à domicile

Vitalliance accorde une place toute particulière à l'intégration et au développement professionnel de chacun de ses collaborateurs.

Le Recrutement

Pour vous offrir le meilleur intervenant à domicile, nous recrutons selon une **procédure rigoureuse**. Notre engagement est de sélectionner nos intervenants à domicile pour leur professionnalisme. **Nous validons à la fois le savoir-faire et le savoir-être de nos candidats**.
Pour postuler chez Vitalliance en tant qu'intervenant à domicile, trois années d'expérience professionnelle et/ou un diplôme sont requis. Ces exigences sont soigneusement validées par des **contrôles de référence**. Si le CV est retenu, un premier entretien téléphonique est alors mené par nos chargés de clientèle. Ensuite, grâce aux **mises en situation** effectuées lors d'un entretien approfondi, Vitalliance évalue leurs expériences et leur façon de travailler, puis détermine leurs motivations et attentes. Une fois les compétences techniques et le savoir-être validés, **nos équipes veillent à ce que le profil de l'intervenant qui vous est proposé soit compatible** avec vos besoins et attentes. Une relation humaine équilibrée avec votre intervenant génère des **missions stables**.

La Formation continue

Vitalliance propose à ses intervenants à domicile une offre variée de formations spécialement conçues pour perfectionner leurs acquis, et développer leurs compétences auprès des personnes dépendantes :

- **Sessions expertes :** animées par des professionnels du secteur, ces sessions apportent aux intervenants à domicile un regard de spécialiste, qui leur permet de développer les savoirs nécessaires à l'exercice de leur métier.
- **Cours en ligne :** Vitalliance met également à leur disposition des cours à distance couvrant l'ensemble des situations qu'ils seront amenés à rencontrer quotidiennement.
- **Formations certifiantes :**
  - En partenariat avec son Centre de Formation d'Apprentis (CFA), Vitalliance propose à ses intervenants une formation de 8 à 12 mois (selon les profils individuels), qui leur permet d'obtenir le **diplôme d'Assistant de Vie aux Familles (ADVF)**.
  - Vitalliance propose également un enseignement de **trois jours en présentiel** sur les "gestes et postures" ainsi que sur la "prévention secours". Cette formation est dispensée par Unifadom.
  - Engagée dans l'accompagnement spécifique de la grande dépendance, notamment des personnes fortement médicalisées, Vitalliance propose enfin des **formations certifiantes aux Aspirations Endo-Trachéales (AET)** via nos partenaires IFSI (Instituts de Formation en Soins Infirmiers).

Les Évaluations

Les intervenants à domicile sont évalués en permanence par les chargés de clientèle, ainsi que par vous. Cette évaluation permet aux intervenants à domicile d'être positionnés sur des missions qui leur correspondent et cela vous garantit une **intervention de qualité**.
Si, pour une quelconque raison, les compétences d'un intervenant ne sont pas totalement adaptées à vos besoins, ce dernier sera redirigé vers des missions correspondant mieux à son profil. De la même façon, les intervenants à domicile peuvent évaluer les chargés de clientèle et leur employeur Vitalliance à travers des enquêtes de satisfaction régulières.

4 - Charte qualité Vitalliance

Nous sommes engagés au quotidien dans une démarche qualité qui s'articule autour de 5 piliers :

Accueil

Nous souhaitons établir une relation de confiance avec vous afin de favoriser l'intégration de notre intervenant à domicile dans votre quotidien. Ainsi nous nous engageons à vous partager le maximum d'informations.

Recrutement rigoureux

Nous sélectionnons nos collaborateurs avec le plus grand soin pour vous garantir un accompagnement de qualité.

Satisfaction salariés

Nos salariés reçoivent régulièrement des questionnaires de satisfaction pour évaluer leur qualité de vie au travail et nous permettre de toujours mieux répondre à leurs attentes. Car ce sont eux qui contribuent à votre bien-être.

Respect

Nous nous concentrons sur l'humain et le respect de la personne et de ses droits fondamentaux, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture, de son choix de vie ainsi que de ses biens.

Satisfaction clients

Nous vous invitons régulièrement à évaluer notre prestation et celle des intervenants à votre domicile, pour nous permettre d'améliorer continuellement notre service.

Certification

NF sous la norme
NF X50-056

5 - Nos services d'intervention

Vitalliance met en œuvre un grand choix de services qui s'adaptent à vos besoins et envies 7j/7 et 24h/24.

Courses, préparation et prise des repas

- Courses avec vous ou pour vous
- Préparation des repas
- Aide à l'alimentation, surveillance des régimes

Aide aux déplacements et à l'hygiène

- Aide à la toilette, habillage, coiffure, lever et coucher
- Entretien du cadre de vie
- Suivi de la prise de médicaments

Aide administrative

- Démarches administratives
- Rédaction de courriers
- Prise de rendez-vous

Aide relationnelle

- Promenade, sortie
- Lecture, discussion
- Lien avec d'autres intervenants

Sport et vacances

- Mise en place de sorties, activités, loisirs
- Accompagnement pour vos vacances

Téléassistance

- Montre connectée 24h/24 et 7j/7
- Géolocalisation

Aide à la parentalité

Aider le parent en situation de handicap à s'occuper de son ou ses enfants

Accompagnement des personnes aux pathologies lourdes

Aspiration endotrachéale, gastrotomie, ventilation non invasive… qui nécessitent un protocole de délégation de soins ou une formation

Nos agences sont disponibles du **lundi au vendredi pour la gestion des activités quotidiennes**. En dehors de ces jours, notre **centre de support national traite les urgences** de **6h à minuit, 7 jours sur 7**. Si votre agence n'est pas disponible, vos appels sont directement transférés à notre centre de support national.

6 - Votre accompagnement

Chez Vitalliance, nous mettons en place des interventions sur mesure avec un haut niveau d'accompagnement.

1

Nous nous entretenons avec vous pour **comprendre vos besoins** et **définir la prestation adaptée qui vous convient**, par téléphone puis à domicile. Lors de cette évaluation à domicile, vous pouvez être assisté par la personne de votre choix. Les horaires, les fréquences de passage, le type d'intervention (aide à la toilette, aux repas, au ménage...) sont adaptés à vos besoins.

2

Nous vous adressons un **devis personnalisé et gratuit**.

3

Dès que vous avez renvoyé votre devis validé à votre chargé(e) de clientèle, celui-ci vous fait parvenir **votre contrat**.

4

Nous vous présentons le (ou les) **candidat(s) correspondants à vos besoins**. S'il ne vous convient pas, nous vous proposons un autre intervenant.

5

Tout au long de votre accompagnement, nous sommes à vos côtés pour répondre au mieux à vos besoins (appels téléphoniques de suivi réguliers, réévaluation de vos besoins à domicile au moins une fois par an, mise en place et suivi de votre projet personnalisé d'aide et d'accompagnement).

7 - Outils Vitalliance

Pour faciliter vos démarches, et obtenir des réponses à vos questions, de nombreux outils sont à votre disposition.

L'espace client Vitalliance : www.vitalliance.fr/client

Nous mettons en place un espace client qui vous permet de suivre votre accompagnement au quotidien.

Totalement personnel, il vous permet de consulter en ligne votre planning, retrouver les coordonnées de votre agence, ainsi que les documents en lien avec les interventions (factures, paiement sécurisé en ligne, contrat, reçus fiscaux…).

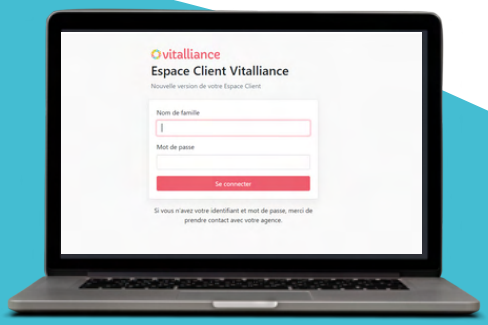
Le cahier de liaison

C'est un outil de communication et de coordination entre vous et vos intervenants.
Son usage pour les intervenants Vitalliance consiste à noter les tâches effectuées, les anomalies, les faits marquants qui se sont produits au cours de l'intervention, les changements de planning ou toute autre information utile au client, à ses proches et aux autres intervenants.
Il permet aux intervenants à domicile Vitalliance, au médecin traitant et tout autre spécialiste référent, de laisser des messages importants pour votre bien-être et votre sécurité.

La Télégestion Vitalliance

Grâce à un code barre (QR code) correspondant à votre adresse postale (qui vous est envoyé par courrier ou disponible dans votre espace client), vos intervenants enregistrent rapidement leurs horaires d'arrivée et de départ. Il vous faut simplement mettre ce QR code à disposition des intervenants, dans un endroit visible et facile d'accès.

Pour les personnes les plus dépendantes, une équipe dédiée vérifie le pointage et donc la présence de l'auxiliaire de vie à leur domicile. Dans le cas contraire, une alerte est donnée à l'agence afin d'effectuer le remplacement dans les plus brefs délais.



8 - Modes d'intervention

Nous opérons selon deux modes d'intervention décrits ci-dessous et dont vous trouverez les tarifs aux pages 11 et 12.

Mode mandataire

Vous mandatez Vitalliance pour identifier et recruter votre auxiliaire de vie, gérer les bulletins de paie et faire les déclarations sociales. Vous êtes l'employeur de votre intervenant.

Organisation : Le client est l'employeur direct de l'intervenant à domicile.

Gestion administrative : Le client fait appel à Vitalliance pour la sélection des intervenants à domicile, la gestion des formalités administratives ainsi que le règlement des charges salariales et patronales auprès des organismes dédiés.

Responsabilités : Le client, accompagné par la société, endosse le statut d'employeur ainsi que les responsabilités liées à ce statut.

Relation avec l'intervenant : L'intervenant travaille directement sous l'autorité du client.

Tarification : Avec ce mode d'intervention, un tarif forfaitaire s'applique (forfait de 6h à 24h par jour).

Mode prestataire

Vous achetez à Vitalliance un service clé en main et sur mesure. Vitalliance est l'employeur de votre auxiliaire de vie.

Organisation : Vitalliance est l'employeur direct des intervenants à domicile.

Gestion administrative : Nous nous occupons de l'ensemble des formalités administratives (contrats de travail, déclarations sociales, etc.).

Responsabilités : Vitalliance est responsable du recrutement, de la formation, et de la gestion des remplacements en cas d'absence des intervenants.

Relation avec l'intervenant : L'intervenant travaille sous notre responsabilité

Tarification : Avec ce mode d'intervention, un tarif unique et dégressif s'applique.

9 - Financement

Si vous bénéficiez d'aides et subventions versées par le Conseil Départemental pour financer des besoins d'accompagnement à domicile (APA ou PCH) ou d'assurances et d'organismes tiers payeurs (mutuelle, CPAM...), celles-ci viennent en déduction du montant total.

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est une allocation attribuée à une personne âgée en perte d'autonomie. Cette allocation peut servir à payer tout ou partie du service d'aide à domicile.

Qui est éligible à l'APA ?

Pour prétendre à l'APA, une personne doit :

- Être âgée de 60 ans ou plus ;
- Résider de façon stable et régulière en France. Pour les personnes de nationalité étrangère, être en situation régulière et posséder un titre de séjour en France ;
- Être en situation de perte d'autonomie (selon l'évaluation AGGIR).

Quel est le montant de l'APA ?

Le montant de l'APA varie en fonction des revenus, du département du bénéficiaire et du niveau de dépendance (GIR) : le montant est plus élevé pour les GIR 1 et dégressif pour les GIR 2 à 4.

Comment faire sa demande d'APA ?

Vitalliance peut vous faire parvenir un exemplaire du dossier de demande. Vous pouvez aussi en retirer un auprès des structures suivantes : Mairie, Coordination gérontologique, CLIC (Centres Locaux d'Information et de Coordination), CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), Site internet du Conseil Départemental concerné.

Différentes pièces justificatives doivent être jointes, le médecin traitant devra également en remplir une partie.

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

La Prestation de Compensation du Handicap est une aide financière destinée à couvrir les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes en situation de handicap. Elle couvre les aides humaines, les aides techniques, les aménagements de véhicule et du lieu de vie, les aides animalières (chiens guides d'aveugles).

Qui est éligible à la PCH ?

Pour prétendre à la PCH, une personne doit :

- Résider de façon stable et régulière sur le territoire français ;
- Présenter un handicap entraînant :
  - Une difficulté absolue pour réaliser au moins une activité essentielle du quotidien, ou
  - Une difficulté grave pour réaliser au moins deux activités essentielles.
- Être âgé de moins de 60 ans.
  - À partir de 60 ans, vous pouvez choisir entre continuer à percevoir la PCH ou opter pour l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).
  - Dérogation possible : si vous remplissiez les conditions d'attribution avant 60 ans, vous pouvez demander à continuer à bénéficier de la PCH après cet âge.

Quelles sont les démarches à effectuer ?

La personne en situation de handicap doit déposer sa demande à la MDPH de son lieu de résidence.

Quel est le montant de la PCH ?

La PCH est versée mensuellement par le Conseil Départemental dont dépend le client. Le taux horaire de la PCH varie selon le plan d'aide établi en fonction du handicap.

9 - Financement

L'Avance Immédiate de Crédit d'Impôt

Depuis avril 2022, grâce à l'Avance Immédiate de Crédit d'Impôt mise en place par l'Urssaf, vous pouvez bénéficier immédiatement de 50 % de Crédit d'Impôt sur le montant de votre facture.

- Un service optionnel et 100 % gratuit
- Une réduction immédiate : plus besoin d'attendre l'année suivante pour bénéficier de votre avantage fiscal
- Une facture allégée : vous ne payez que la moitié du montant restant à votre charge.

Avec ce dispositif, le Crédit d'Impôt auquel vous avez droit est déduit directement de votre facture mensuelle pour vos prestations de services à la personne.

Pour bénéficier de ce service :

- Disposer d'une adresse sur le territoire français
- Avoir déjà effectué au moins une déclaration de revenus
- Disposer d'un numéro fiscal
- Ne pas bénéficier d'une prise en charge financières par un tiers
- Ne pas utiliser de titres spéciaux de paiement pour le paiement des salaires ou des factures

Pour connaître le montant du plafond en cours, vous pouvez vous connecter sur le site https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile

Majoration pour Tierce Personne (MTP)

La Majoration pour Tierce Personne (MTP) permet à son bénéficiaire de percevoir une pension d'invalidité augmentée afin de couvrir les frais liés à une aide dans la vie quotidienne. Son montant est revalorisé chaque année et son attribution est soumise à certaines conditions.

Quelles sont les conditions pour bénéficier de la MTP ?

Vous pouvez prétendre à la MTP si vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité de 3e catégorie, ce qui signifie que vous remplissez ces deux critères :

- Vous êtes dans l'incapacité de travailler.
- Votre invalidité vous oblige à recourir à une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie quotidienne.

Vous pouvez également y prétendre si vous avez besoin d'une aide pour ces actes avant vos 67 ans (si vous êtes né en 1955 ou après).
C'est le médecin-conseil de votre organisme de Sécurité sociale (CPAM ou MSA) qui évalue votre situation à l'aide d'une grille de 10 actes essentiels de la vie quotidienne.

Quelles démarches effectuer ?

- Si vous relevez du régime général (salariés ou indépendants) : faites votre demande auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).
- Si vous dépendez de la MSA : adressez votre demande à la Mutualité Sociale Agricole (MSA) qui vous verse votre pension d'invalidité.

Cumul avec la PCH

La MTP est cumulable avec la PCH, mais elle est déduite de celle-ci.
Obligation de déclaration : si vous percevez la MTP, vous devez impérativement la déclarer à votre Département et la verser à votre organisme de prestation d'aide humaine pour couvrir le coût de vos interventions.

Besoin d'accompagnement ? N'hésitez pas à vous rapprocher de votre organisme de Sécurité sociale pour plus d'informations.

10 - Tarifs

PRESTATAIRE

au titre du régime de l'autorisation

Tarifs horaires (hors PCH, hors CPOM)

Nombre d'heures par mois	Du lundi au samedi hors jours fériés 24h/24 HT	TTC*	Dimanches et jours fériés 24h/24 HT	TTC*
< 29h	28,04 €	29,58 €	35,05 €	36,98 €
De 30h à 59h	27,09 €	28,58 €	33,86 €	35,73 €
De 60h à 99h	26,14 €	27,58 €	32,68 €	34,48 €
De 100h à 199h	25,19 €	26,58 €	31,49 €	33,23 €
De 200h à 399h	24,25 €	25,58 €	30,31 €	31,98 €
> 400h	23,30 €	24,58 €	29,12 €	30,73 €

Tarifs horaires PCH (hors CPOM)

du lundi au dimanche - jours et nuits

Nombre d'heures par mois	HT	TTC*
< 30h	25,19 €	26,58 €
De 30h à 60h	24,25 €	25,58 €
> 60h	23,30 €	24,58 €

Tarifs horaires APA Gir 1 - Gir 2 ou ticket modérateur = 0 (hors CPOM)

du lundi au dimanche - jours et nuits

Nombre d'heures par mois	HT	TTC*
< 99h	25,59 €	27,00 €
De 100 à 199h	25,19 €	26,58 €
De 200 à 399h	24,25 €	25,58 €
> 400h	23,30 €	24,58 €

Prestations réalisées tous tarifs confondus (liste non exhaustive) :

- Accompagnement à domicile de personnes en situations de fragilité (liées à l'âge, au handicap, une maladie, un accident, une rupture d'aidant naturel, etc.)
- Prestations d'aide humaine dans l'optique de maintenir ou de restaurer l'autonomie autour des services suivants :

- aide à la toilette, à l'habillage, coiffure, nursing et soins d'hygiène
- aide à la mobilisation et sécurisation dans les transferts et déplacements
- préparation et aide à la prise des repas, surveillance de la prise du traitement préparé
- entretien courant du cadre de vie et du linge
- courses
- aide administrative
- liens avec les partenaires et l'environnement de la personne accompagnée
- activités et stimulations cognitives, maintien et développement des activités sociales, etc.

Les évolutions annuelles des prix sont encadrées par un arrêté des services de l'État et tiennent compte de l'augmentation des coûts de prestations.

Un devis personnalisé et gratuit vous est proposé sur simple demande ou si les prestations souhaitées totalisent un prix supérieur ou égal à 100 € TTC. Ces tarifs intègrent le salaire de votre auxiliaire de vie, les charges et les frais de fonctionnement.

Aides Financières : Dans la pratique, nos clients peuvent bénéficier d'aides des institutions publiques (APA / PCH) ou d'assurances et d'organismes tiers payeurs (mutuelle, CPAM...). Ces aides réduisent le montant restant à payer par le client.

Avantage Fiscal : Le crédit d'impôt pour le recours à des services d'aide à la personne est égal à 50% des dépenses dans la limite des plafonds annuels fixés par décret.

Prestation minimum : Interventions possibles à partir d'1h/jour et 20h/mois. Possibilité d'interventions moins de 20h/mois si passage de 2h consécutives minimum.

Majorations (hors PCH, hors tarif spécifique APA, hors Cpom) : 25% les Dimanches et Jours Fériés (1er Mai et 25 Décembre majorés à 100%).

Dans certains cas précis d'interventions (lorsque la rémunération de l'intervenant est supérieure pour des raisons de technicité de l'intervention) nos tarifs peuvent déroger à cette grille tarifaire. Un devis sur-mesure vous sera soumis selon les critères d'exception suivants :
- Exception Territoriale : Haute Savoie, Alsace, Moselle +4€/Heure
- Exception liée à la qualification requise : AMP, Educateur Spécialisé, Moniteur Éducateur, Infirmier +2€ à 4€/heure

Prestation véhiculée : Lorsque vous souhaitez mettre en place une prestation véhiculée, celle-ci vous sera facturée 0,89 € TTC par kilomètre réalisé. Un bordereau vous sera remis sous signature afin de valider le nombre de kilomètres réalisés avant facturation.

Note : Si vous êtes bénéficiaire de l'APA ou de la PCH et si Vitalliance a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec le Conseil Départemental de votre territoire, des dispositions peuvent s'appliquer. Dans ce cas, l'Agence Vitalliance de votre département est à votre disposition pour vous communiquer les tarifs en cours d'application.

*TVA 5,5%

10 - Tarifs

MANDATAIRE

au titre du régime de l'agrément

Grilles horaires

Tarifs horaires hors PCH

Nombre d'heures par mois	Tarif horaire TTC	dont Salaire + Charges	Frais de Mandat HT	dont TVA sur frais de Mandat	Coût réel après crédit d'impôt
< 29h	29,58 €	17,24 €	10,29 €	2,06 €	14,79 €
De 30h à 59h	28,58 €	17,24 €	9,45 €	1,89 €	14,29 €
De 60h à 99h	27,58 €	17,24 €	8,62 €	1,72 €	13,79 €
De 100h à 199h	26,58 €	17,24 €	7,79 €	1,56 €	13,29 €
De 200h à 399h	25,58 €	17,24 €	6,95 €	1,39 €	12,79 €
> 400h	24,58 €	17,24 €	6,12 €	1,22 €	12,29 €

Tarifs horaires PCH

Nombre d'heures par mois	Tarif horaire TTC	dont Salaire + Charges	Frais de Gestion HT	dont TVA sur frais de Gestion	Coût réel après crédit d'impôt
< 29h	26,58 €	17,24 €	7,79 €	1,56 €	13,29 €
De 30h à 59h	25,58 €	17,24 €	6,95 €	1,39 €	12,79 €
> 60h	24,58 €	17,24 €	6,12 €	1,22 €	12,29 €

Grille forfaitaire

Type de forfait	Tarif forfaitaire TTC	dont Salaire + Charges	Frais de Gestion HT	dont TVA sur frais de Gestion	Coût réel après crédit d'impôt
Forfait nuit calme 12h*	175,00 €	103,60 €	59,50 €	11,90 €	87,50 €
Forfait nuit 12h**	200,00 €	140,60 €	49,50 €	9,90 €	100,00 €
Forfait journée 12h**	200,00 €	140,60 €	49,50 €	9,90 €	100,00 €
Forfait 24h/24***	320,00 €	222,67 €	81,11 €	16,22 €	160,00 €

Avantage Fiscal : Le crédit d'impôt pour le recours à des services d'aide à la personne est égal à 50% des dépenses dans la limite des plafonds annuels fixés par décret. Ces tarifs intègrent le salaire de votre auxiliaire de vie, les charges et les frais de gestion.

Aides Financières : Dans la pratique, nos clients peuvent bénéficier d'aides des institutions publiques (APA / PCH).
Ces aides réduisent le montant restant à payer.

Majorations : 100% les 1er Mai et 25 Décembre

Prestation véhiculée : Lorsque vous souhaitez mettre en place une prestation avec le véhicule de votre salarié, celle-ci vous sera facturée en fonction du barème de l'administration https://www.impots.gouv.fr/simulateur-bareme-kilometrique. Un bordereau vous sera remis pour signature afin de valider le nombre de kilomètres réalisés avant facturation.

Les tarifs sont indiqués sur la base d'hypothèses de rémunération de l'intervenant (salaire conventionnel des assistants de vie de niveau V), de cotisations sociales (taux légaux en vigueur) et de frais de mandat standards moyens.

La détermination du salaire reste une prérogative du client particulier employeur.

Le taux de TVA appliqué est de 20%. La TVA s'applique sur les frais de mandat liés au mandat de gestion proposé.
Le salaire de l'intervenant et les charges sociales afférentes (inclus dans le prix TTC affiché) ne sont pas assujettis à la TVA.

Les tarifs indiqués sont proposés pour les personnes bénéficiant de l'exonération de cotisations "aide à domicile - totale" telle que définie par l'Urssaf, c'est-à-dire pour les personnes titulaires de l'APA, les personnes âgées de plus de 60 ans et titulaires d'une carte d'invalidité (80%) ou attestation médicale d'incapacité à effectuer seul(e) les actes de la vie courante, les titulaires de la PCH. En l'absence de justificatif, ces tarifs TTC sont majorés de 25%.
Le coût après crédit d'impôt est indiqué sous réserve de la situation fiscale de chaque contribuable et du maintien de la législation en vigueur. Le client peut également bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôts s' il remplit les conditions fixées par le législateur.

Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile.

En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale.

* Ce tarif est proposé pour une nuit de 12 heures dont 8 heures de présence de nuit de l'intervenant avec une pièce séparée pour dormir.

** Ce tarif comprend 5 heures de présence responsable de l'intervenant.

*** Ce tarif comprend une présence de jour de 12 heures (dont 6 heures de présence responsable de l'intervenant) et une nuit de 12 heures (dont 8 heures de présence de nuit avec une pièce séparée pour dormir).

11 - Modalités administratives

Retrouvez ci-dessous toutes les informations nécessaires pour tout savoir sur vos modalités administratives.

Le Kit administratif

Une fois le devis validé et signé, vous recevrez le kit administratif comprenant :

- la lettre d'accueil,
- le contrat,
- le prélèvement SEPA,
- la facture dématérialisée,
- le bordereau de rétractation.
- la demande particulière de prestation de service
- l'information sur la personne de confiance
- le QR code
- la grille AGGIR
- le Bulletin de souscription Avance Immédiate Crédit Impôt
- le bordereau délai de réflexion.

Veuillez le **compléter** et nous le **retourner**.

La facture

Elle reprend **le nombre d'heures d'interventions** du mois échu, le **nom de votre ou de vos intervenants**, le **tarif horaire ou forfaitaire**.

Pour des raisons écologiques et économiques, Vitalliance émet par défaut des factures électroniques **envoyées sur l'email de votre choix**. Vous pouvez aussi les retrouver à tout moment sur votre compte client en ligne.

En cas d'impayé, Vitalliance se réserve la possibilité de mettre en œuvre toute procédure légale et contractuelle.

Le prélèvement automatique

Le prélèvement automatique est sécurisé et facilite les paiements, sans risque d'oubli ou de retard.

C'est un mode de règlement que vous contrôlez : vous pouvez l'arrêter à tout moment sur simple demande.

Pour le mettre en place, il suffit de nous retourner :

- votre RIB (Relevé d'Identité Bancaire),
- le mandat de prélèvement SEPA rempli et signé, présent dans votre Kit administratif.

12 - Zoom sur vos droits

1 La notion d'information partagée

Un professionnel peut échanger, avec un ou plusieurs professionnels identifiés, des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou de son suivi médico-social et social. Vous avez la possibilité d'exercer à tout moment votre droit d'opposition à l'échange.

2 La personne de confiance

Vous pouvez désigner, si vous le souhaitez, une personne de confiance pour assurer les missions suivantes :

- Vous accompagner dans vos démarches d'ordre médical et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux avec votre accord
- Vous aider à prendre des décisions concernant votre santé et participer au recueil de votre consentement (par exemple, lors d'une campagne de vaccination)
- Vous aider à la connaissance et à la compréhension de vos droits.

3 Les modalités de recours en cas de litige

Le service de médiation
La médiation est un mécanisme de résolution de litiges. Vous devez justifier d'avoir tenté de résoudre au préalable ce litige au moyen d'une réclamation écrite auprès du service Qualité Vitalliance. Vitalliance a choisi l'**Association Nationale de la Médiation** (ANM Conso : 2 Rue de Colmar, 94300 Vincennes) en tant que médiateur.
Plus d'informations sur **www.anm-conso.com**

Les personnes qualifiées
Vous pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie par l'ARS (Agence Régionale de Santé) et le Conseil Départemental, présente au sein de l'agence.
Cette personne qualifiée vous informe de vos droits en termes de confidentialité des informations partagées, de votre prise en charge et de votre sécurité durant votre accompagnement.

4 Démarchage téléphonique

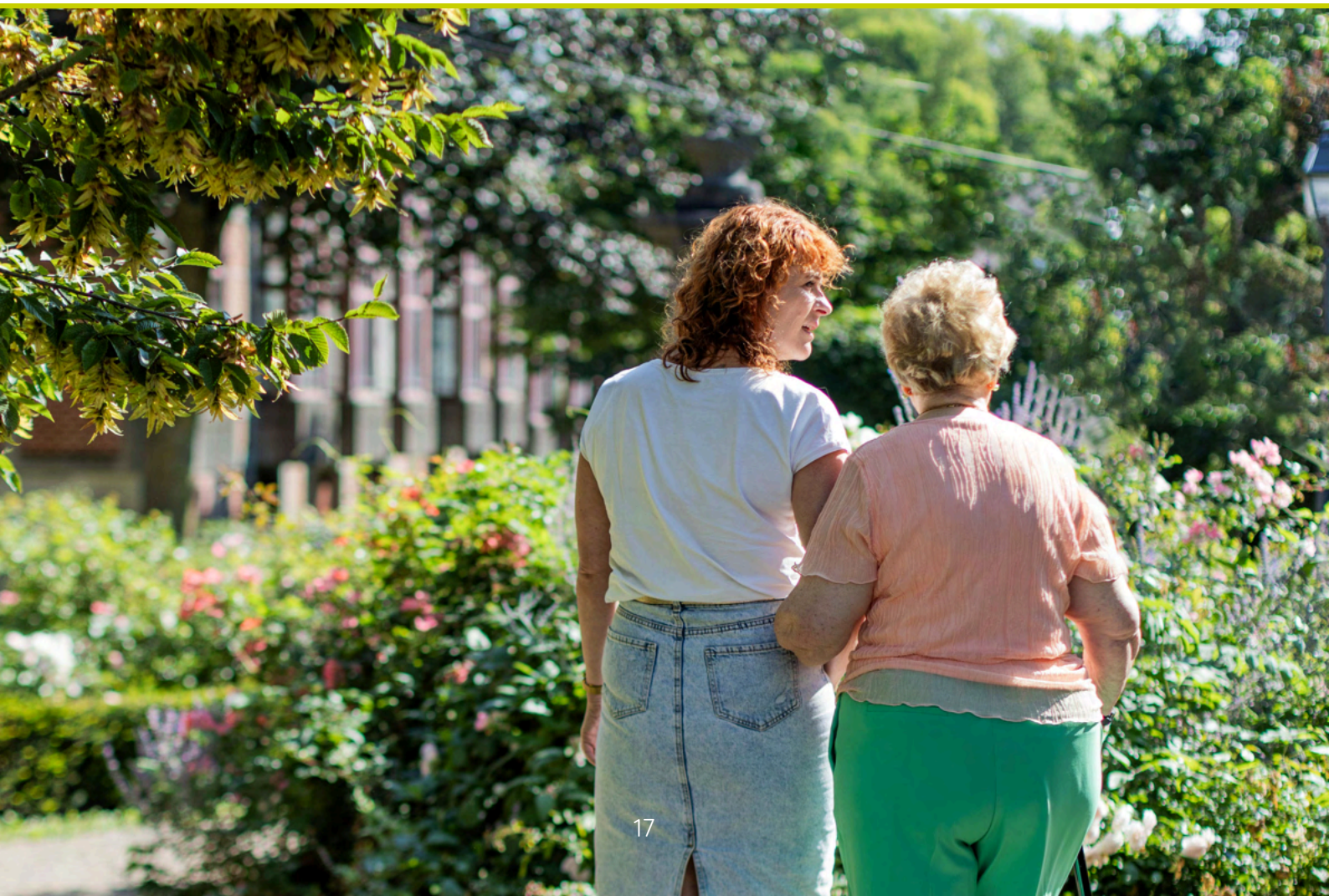
Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le client peut s'inscrire gratuitement sur le site www..bloctel.gouv.fr sur lequel tout consommateur peut demander de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

12 - Zoom sur vos droits

5

Les modalités de traitement des données

Afin de faciliter le traitement de la demande du client et lui apporter le service correspondant à ses besoins, les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique, sauf opposition manifeste du client. L'accord ou le refus du client au traitement desdites données, est acté lors de la signature du contrat. Il faut toutefois souligner que le recours au traitement informatisé des données participe à la fluidité et à la réactivité de la prise en charge proposée. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie en tout état de cause d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : donnees.personnelles@vitalliance.fr
Si, après avoir contacté l'Agence, le client estime que ses droits « Informatiques et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.



13 - Droits et obligations du particulier employeur

Attention : dans le mode mandataire, le consommateur, dénommé également le client, bénéficiaire des prestations à son domicile, est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail, du code de la sécurité sociale, ainsi que des stipulations de la convention collective nationale du particulier employeur du 15 mars 2021 IDCC 3239.

Gestion administrative

Vous donnez mandat à Vitalliance pour effectuer en votre nom certaines formalités administratives (bulletins de salaires, déclaration URSSAF, documents de fin de contrat…) liées à la vie du contrat de travail établi avec le salarié, moyennant des frais de gestion. Le mode mandataire vous permet de vous décharger et de bénéficier en toute tranquillité, d'un service de qualité en adéquation avec vos besoins dans le respect de vos droits et de la loi.

Il vous faudra ensuite conclure un contrat de travail avec l'intervenant à domicile, en votre qualité d'employeur. En cette qualité, c'est vous qui déterminerez, avec l'intervenant, les horaires, le planning, et l'étendue des missions que vous souhaiterez lui confier. C'est vous qui fixerez, en accord avec l'intervenant, le montant de sa rémunération horaire, sous réserve du respect des dispositions légales et conventionnelles. Pareillement, c'est vous qui pourrez, le cas échéant, sanctionner l'intervenant en cas de manquement à ses obligations contractuelles de travail.

Vos droits

En tant qu'employeur d'un salarié à domicile, vous bénéficiez de certains **avantages** :

- Une exonération partielle ou totale des **charges patronales URSSAF**, suivant votre âge ou votre situation personnelle.
- Une réduction ou un **crédit d'impôt**, qui permet de déduire 50% du montant des dépenses supportées, après déduction des différentes aides et allocations perçues.

Vous êtes tenu d'appliquer le droit du travail et **la convention collective de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.** Vous devez donc respecter certaines obligations :

- L**e contrat de travail** : la signature d'un contrat de travail est obligatoire entre un employeur et un salarié.
- **Le temps de travail** : vous avez l'obligation de respecter le temps de travail prévu avec votre salarié dans le contrat de travail. La durée maximale à ne pas dépasser est de 48h par semaine avec 1 jour de repos par semaine.
- **La rémunération :** elle ne peut être inférieure ni au salaire minimum prévu par la convention collective, ni au SMIC. Vous pouvez choisir une rémunération supérieure à ces minimas.

13 - Droits et obligations du particulier employeur

Vos obligations

- **La prévention des risques professionnels :** comme tout employeur, vous devez prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de vos salariés.
- **La visite médicale :** afin de répondre à vos obligations en termes de surveillance médicale de votre salarié, depuis le 1er janvier 2025, une nouvelle cotisation patronale a été mise en place afin de mutualiser la santé au travail des salariés du particulier employeur. En tant qu'employeur vous devrez suivre les visites médicales de vos salariés mais le service de santé au travail sera réglé lors des déclarations trimestrielles que Vitalliance fait en votre nom.
- **Les bonnes pratiques professionnelles et déontologiques :** vous devez informer votre salarié des bonnes pratiques à respecter lors de ses interventions. Vous êtes également tenu de respecter les obligations légales du code du travail ainsi que celles de la convention collective de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile consultable dans nos locaux et sur le site : https://www.legifrance.gouv.fr.
- **L'entretien professionnel** : Votre salarié doit bénéficier tous les 2 ans d'un entretien professionnel avec vous. Cet entretien a pour but de faire le point sur les perspectives d'évolution professionnelle en termes de qualifications et d'emploi. C'est l'occasion d'échanger sur les besoins en formation du salarié. Cet entretien doit également avoir lieu lorsque le salarié reprend son activité (ex : retour après un congé de maternité/ parental d'éducation/ de proche aidant/ d'adoption/ sabbatique/ ou d'un arrêt consécutif à une affection de longue durée).
- **L'absence et la maladie du salarié :** le salarié doit vous justifier toute absence non prévue.
- **Le pouvoir disciplinaire :** vous exercez un pouvoir de direction sur votre salarié et devez prendre, le cas échéant, les mesures disciplinaires que vous jugez nécessaires (avertissement, licenciement…) en cas de manquement dans la réalisation du travail demandé.
- **La formation** : vous êtes tenu de favoriser la formation professionnelle de votre salarié. L'institut IPERIA accompagne les salariés et leurs employeurs dans leurs démarches de formation et propose une offre de formations en lien avec les attentes de chacun https://www.iperia.eu/.

La rupture du contrat

Le contrat peut-être rompu de plusieurs manières et pour toutes ces procédures,
Vitalliance vous accompagne.

- La rupture d'un commun accord
- La démission
- Le licenciement
- La rupture conventionnelle
- Le décès du particulier employeur
- La retraite du salarié : mise à la retraite ou départ volontaire de la part du salarié

Renseignements

En cas de litige, n'hésitez pas à contacter Vitalliance. **Une réclamation sera systématiquement enregistrée et traitée** par votre agence qui se doit de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.
Vous retrouverez la liste des personnes qualifiées de votre département et le service de médiation jointe à ce document. Votre agence Vitalliance est à votre disposition pour vous conseiller et vous accompagner dans votre rôle de particulier employeur.

14 - Règlement de fonctionnement

Le Règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003.

Ce document est destiné à définir d'une part, les droits et les obligations des personnes accompagnées et d'autre part, les modalités de fonctionnement de la société <u>en complément des dispositions prévues dans le contrat de prestation</u>.

Le Règlement de Fonctionnement de la société VITALLIANCE précise :

1. **Les principales modalités concrètes d'exercice des droits du client**
2. **Les modalités de rétablissement des prestations**
3. **L'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation**
4. **Les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur**
5. **Les mesures en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles**
6. **Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens**
7. **Les obligations du client**
8. **Les modalités d'association du client et de sa famille**

Il est élaboré sous la responsabilité du service qualité et arrêté par la Direction Générale après consultation des instances représentatives du personnel.

Le Règlement de fonctionnement est destiné et diffusé

- à tous les clients de la société (ou à leur représentant légal) et à leur entourage, au sein du Livret d'accueil qui leur est systématiquement remis
- à toute personne qui exerce une activité au sein de la société, remis lors de l'entretien de recrutement et affiché dans les locaux

Il est également à la disposition de toute autre personne extérieure au service (entourage familial, partenaires professionnels extérieurs, autorités de contrôle, etc.).
Le Règlement de fonctionnement est établi pour un délai de cinq ans et peut faire l'objet d'une révision à tout moment à la demande de la Direction ou à l'occasion de modifications des modalités de fonctionnement.

14 - Règlement de fonctionnement

Article 1
Modalités d'exercice des droits du client

La **Charte des Droits et Libertés** (article L311-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles) est jointe au livret d'accueil qui est remis à chaque client. Elle précise les droits et les libertés du client, et s'inscrit dans les règles de déontologie appliquées au sein de la société :

1. Principe de non-discrimination. Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale.

2. Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté : La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée et la plus adaptée possible à ses besoins.

3. Droit à l'information : La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés.

4. Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne :

- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes
- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant des conditions et conséquences de la prise en charge.
- Le droit à la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'aide et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

5. Droit à la renonciation : La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement.

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 ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

7. Droit à la protection : Il lui est 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.

8. Droit à l'autonomie : Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

9. 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 prises en considération. 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.

10. Droit à l'exercice des droits civiques : L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accompagnées et des libertés individuelles est facilité par la société.

11. Droit à la pratique religieuse : Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées.

12. 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.

13. Accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge : La personne bénéficiant des prestations a le droit d'accéder à toute information ou document relatif à sa prise en charge. Ce droit d'accès se fait avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative. En tout état de cause, le bénéficiaire peut se faire accompagner d'une personne de son choix. La demande de communication du dossier du bénéficiaire, y compris son volet administratif, médico-social et technique, doit se faire de manière écrite par lettre recommandée avec accusé de réception ou contre récépissé auprès du délégué à la protection des données personnelles. Le dossier est par la suite transmis au plut tôt dans les 48 heures et au plus tard dans les huit jours qui suivent la réception de la demande écrite de la personne accueillie ou de son représentant légal. Si les informations sollicitées remontent à plus de cinq ans, le délai de transmission est porté à deux mois. L'accès au dossier ne donne lieu à aucune facturation sauf s'il s'agit de copies supplémentaires ou de demandes manifestement infondées ou abusives.

14. Confidentialité des informations le concernant : La société garantit la confidentialité des informations relatives à la personne bénéficiant des prestations. Les professionnels doivent respecter le secret professionnel et ne communiquer les informations qu'à des personnes habilitées à les recevoir, dans le respect de la réglementation en vigueur. Les informations recueillies par le service concernant le bénéficiaire font par ailleurs l'objet d'un traitement, informatisé et/ou papier par le service et, destiné aux membres du personnel de ce dernier, afin de faciliter et de coordonner sa prise en charge. Le bénéficiaire est appelé à faire connaître son consentement ou son opposition audit traitement lors de la signature de son contrat de prestation.

14 - Règlement de fonctionnement

Les données sont conservées le temps de l'accompagnement de la personne accueillie puis archivées conformément aux dispositions légales et réglementaires. Ces données peuvent être transmises avec l'accord du bénéficiaire à un autre établissement ou service dépendant d'une structure différente lors de la recherche d'une prise en charge adaptée. Conformément aux dispositions légales, Vitalliance met en œuvre les droits d'accès, de rectification, de même que les droits à l'effacement, la portabilité des données et le droit à la limitation du traitement le cas échéant. Ils peuvent être exercés, sous réserve de justifier de l'identité du demandeur et de son habilitation à la consultation, auprès du DPO, aux coordonnées suivantes : donnees.personnelles@vitalliance.fr

15. Possibilité de rédiger des directives anticipées : Le bénéficiaire de la prestation est informé de la possibilité de rédiger des directives.

Article 2 : Modalités de rétablissement des prestations

Vitalliance s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis du contrat de service. En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, la Société s'engage à tout mettre en œuvre afin de pourvoir au remplacement immédiat de l'intervenant empêché, en fonction des disponibilités et du niveau de service et de qualification requis et adapté à la pathologie du Client.
Le bénéficiaire est informé dans les meilleurs délais de l'identité de l'intervenant remplaçant. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le bénéficiaire est informé par le Service de ces changements ; en cas de refus injustifié du bénéficiaire, le Service n'est pas tenu de fournir une autre solution. Toute modification pérenne du nombre, de la répartition et de l'horaire des interventions donne lieu à un avenant au contrat de prestation, établi et signé dans les mêmes conditions que le contrat initial.
Si nécessaire, Vitalliance s'engage à orienter le Client vers un autre organisme susceptible de pourvoir à ses besoins.

La dénonciation à un moment donné des prestations proposées par le Service n'exclut pas le rétablissement de celui-ci, dans le cadre des procédures et critères d'admission en vigueur. Lorsque le bénéficiaire souhaite le rétablissement de l'aide après une période de suspension (hospitalisation programmée, séjour temporaire en établissement social ou médico-social, retour de vacances etc.), il est tenu d'informer le service à l'avance, et ce dès que possible, afin que celui-ci puisse remettre en place l'aide. Cette démarche est effectuée par le bénéficiaire ou son entourage. Par ailleurs, tout comportement du client ou de ses proches (ou toute situation leur étant directement imputable) compromettant portant atteinte à la sécurité physique ou morale du personnel d'intervention peut donner lieu à une suspension immédiate du contrat de prestation.

Article 3 : L'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation

Les prestations d'aide à domicile ont lieu au domicile des clients ou lors des déplacements depuis le domicile. Le bénéficiaire doit garantir un environnement de travail sûr pour le personnel qui intervient à son domicile en éliminant les risques d'accidents (par exemple en évitant de laisser des objets encombrants ou glissants sur le sol). Son logement doit présenter des conditions d'hygiène et de sécurité compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels. Les installations et les appareils électriques doivent être conformes à la législation et ne présenter aucun danger pour l'utilisateur. Le service peut être amené à faire des préconisations pour que la sécurité de son personnel soit assurée
En cas de présence d'animaux domestiques, le bénéficiaire s'engage à ce qu'il n'y ait aucun risque pour l'intervenant ainsi qu'à être en conformité avec les différentes obligations sanitaires et vaccinales.

Le prêt des clés du logement de la personne aidée à l'intervenant doit rester exceptionnel. Il n'est pratiqué que lorsque la situation l'exige : état de dépendance ou de maladie, absence justifiée rendant impossible l'ouverture de la porte à l'intervenant, isolement total du bénéficiaire, le privant de l'intervention d'un proche ou d'un voisin à qui il pourrait confier ses clés pour ouvrir la porte de l'intervenant, ou tout autre cas de force majeur approuvée par le Service.
Dans ces situations, il est demandé par le Service si possible l'installation d'une boîte à clés à l'entrée du domicile du bénéficiaire.

Clients comme intervenants peuvent se rendre dans les locaux de la société. Les chargés de clientèle les accueillent deux demi-journées par semaine.
Les différentes agences sont accessibles ou ont, le cas échéant, signé une convention d'accessibilité afin de bénéficier d'un local pouvant accueillir des personnes à mobilité réduite. Dans ce deuxième cas de figure, il est préférable d'annoncer au préalable sa venue à l 'agence.

Article 4 : Les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur

Dans le cadre de son maintien à domicile, le Client peut souhaiter que les intervenants qui interviennent à son domicile le véhiculent, soit par leur propre moyen et sous la responsabilité de Vitalliance, soit au moyen du véhicule personnel du Client.

A cet effet, et afin de valider expressément le choix du Client, ce dernier s'engage à compléter et à retourner signé à Vitalliance le document intitulé «Demande particulière de prestation de service». Afin de pouvoir exécuter cette prestation, les intervenants devront être titulaires du permis B et être autorisés à conduire sur le territoire français.

14 - Règlement de fonctionnement

Dans cette hypothèse, le client s'engage à respecter certaines obligations listées dans le document "Demande particulière de prestation de service" ainsi que dans les CGS de Vitalliance.

Article 5 : Les mesures en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

Vitalliance a mis en place un service dédié qui s'assure de la présence de l'auxiliaire de vie chez son client si un défaut de pointage est constaté. Les clients sont donc invités à déclarer à l'agence si absence de QR code au domicile ou si l'intervenant est dans l'incapacité de pointer (problème de réseau, pas de téléphone fixe ou refus).

Les clients sont conviés à contacter leur agence aux heures d'ouverture des bureaux. En dehors de ses horaires, un système de permanence est disponible 7j/7 de 6h00 à minuit.

Les intervenants à domicile doivent signaler à leur hiérarchie tout événement inhabituel (mal être psychologique ou physiologique) et faire preuve de professionnalisme face à ce genre de situation.

De même, les professionnels s'engagent à faire remonter les dysfonctionnements, les événements importants et les situations de conflit concernant la personne accompagnée.
En cas de suspicion de maltraitance, les intervenants alertent immédiatement la société Vitalliance. A cet effet, une adresse mail est à disposition signalement@vitalliance.fr.

La Société s'engage, pour sa part, à effectuer les obligations qui lui incombent en matière d'information et de signalement des situations de maltraitances présumées ou avérées aux autorités administratives et judiciaires compétentes. Le Service en informe également le bénéficiaire, la famille, les proches et, le cas échéant, sa personne de confiance, son représentant légal ou la personne chargée de sa mesure de protection juridique, sauf si cela est contraire à son intérêt parce qu'elles seraient auteurs des maltraitances ou en contact avec l'auteur des faits.

Tout bénéficiaire qui s'estime victime d'un acte de maltraitance peut en référer directement à la direction et / ou bien appeler le 3977. Cette possibilité est également ouverte à toute personne témoin d'un acte de maltraitance.

En cas d'urgence médicale constatée, les intervenants doivent alerter les secours d'urgence et tenir informée leur hiérarchie.

Article 6 : Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens

La société Vitalliance bénéficiant d'une Assurance Responsabilité Civile, il est nécessaire de l'informer de toute dégradation causée par le personnel, survenue au domicile du client.
Par extension les professionnels salariés sont assurés par la société au titre de leur responsabilité civile dans le cadre de leurs activités et missions.

Les clients engagent leur responsabilité civile en cas de dommage causés aux professionnels de la société.
Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires ainsi que la suspension voire l'interruption de la prise en charge.

Il est également formellement interdit au personnel de la société d'accepter toute rémunération, donation ou leg ainsi que des procurations sur les comptes bancaires des clients.

Article 7 : Les obligations du client

• Être présent à son domicile pendant les interventions du salarié de la société.

• Adopter un comportement civil et respectueux à l'égard du personnel. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

• S'abstenir de toute discrimination à l'égard du personnel d'intervention.

• Solliciter l'intervenant uniquement pour ses besoins propres tels que arrêtés d'un commun accord dans le cadre du devis et des éventuels avenants au contrat

• Ne pas solliciter l'intervenant pour les besoins de son entourage ou de sa famille.

• Respecter les termes du contrat de prestation (ou du contrat de mandat) que le client a co-signé avec le service d'aide à domicile.

• Apposer le QR code remis par le service aux fins de télégestion des interventions à domicile

• Régler les factures adressées par le service.

• Respecter les règles d'hygiène et de sécurité à son domicile, pour éviter toute mise en danger du personnel.

• Fournir aux intervenant(e)s les moyens nécessaires au bon déroulement de leurs prestations : produits d'entretien à disposition, appareils ménagers en bon état, gants, serviettes, savon, draps, linge rechange, etc.).

• Mettre en place, si la situation le nécessite, le matériel nécessaire au bon déroulement de la prestation, au confort et à la sécurité du client et du personnel.

• Prendre, le cas échéant, toute mesure nécessaire à l'égard des animaux de compagnie présents au domicile pour garantir la sécurité du personnel d'intervention.

• Informer immédiatement le service de toute réclamation ou litige avec notre personnel, par un courrier circonstancié. En cas de manquement grave de la part du personnel intervenant à domicile (vol, maltraitance), le client garde toute latitude pour porter plainte selon les voies légales.

• Prévenir la société de toutes absences prévisibles : le client doit avertir le service au moins 72 heures à l'avance : dans le cas contraire, la prestation prévue lui sera facturée.

14 - Règlement de fonctionnement

• Informer le service dans les meilleurs délais de toute absence non programmée
(ex : hospitalisation).

• Fournir toutes les informations nécessaires sur son état de santé et ses besoins spécifiques, afin que l'organisme puisse adapter ses interventions en conséquence.

• Transmettre toute information utile à sa prise en charge, telle que la désignation d'une personne de confiance au sens de l'article L. 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles, la mise en place d'une mesure de protection juridique (tutelle, curatelle, sauvegarde, habilitation familiale, mandat de protection future etc.), l'arrivée d'une décision de la MDPH ou encore le bénéfice de prestations ou d'aides financières en lien avec les prestations dispensées.

• Ne pas donner au salarié de pourboire, de don, de legs, de prêt d'argent, de procuration bancaire ou son code de carte de retrait / paiement (carte bleue) : ces pratiques sont interdites par notre règlement.

• Respecter les termes du présent règlement de fonctionnement.

Article 8 : Les modalités d'association du client et de sa famille

Conformément à l'article 2 du décret du 25 avril 2022, Vitalliance recueille la participation de ses clients ainsi que de leur familles par plusieurs biais :

- lors des visites à domicile
- lors d'événement en agence
- lors des enquêtes de satisfaction qu'ils reçoivent plusieurs fois par an.

Cela permet aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage d'exprimer leurs besoins ou attentes vis à vis de Vitalliance.

15 - Charte des Droits et des Libertés

Vous trouverez ci-dessous la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie, qui s'applique aux métiers de l'aide à domicile, mentionnée à l'article L 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Article 1

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues 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 et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la règlementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer, en vertu de la loi, s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire, ainsi que des décisions d'orientation :

1- 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 son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soin délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 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 ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficulté ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

15 - Charte des Droits et des Libertés

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 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.

Article 8
Droit à l'autonomie
Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution et à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels
et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9
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 prises en considération.

Il doit en 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 la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompa-gnement 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 confes-sionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10
Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11
Droit à la pratique religieuse
Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.
Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.
Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12
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 de 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.

16 - Solution TéléAssistance

La TéléAssistance Vitalliance à domicile avec ARKEA ASSISTANCE

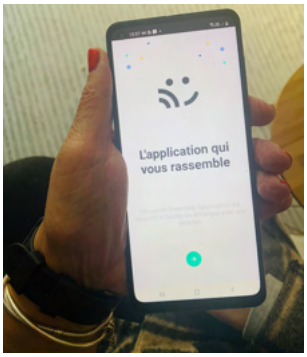
Complétez vos services d'aide à domicile avec notre solution de TéléAssistance, 24h/24 et 7j/7. La TéléAssistance est un dispositif technique permettant d'alerter une plateforme d'écoute, un centre de secours ou bien les proches depuis le domicile de la personne en perte d'autonomie, sans avoir à décrocher le téléphone, en cas de malaise, de chute ou de risque de fugue.

Nous mettons 3 outils à votre disposition :

- **La tablette**
  - Consultez les messages et photos de vos proches.
  - Appelez un proche ou un professionnel sans composer son numéro.

- **Le bracelet intelligent étanche**
  - Un simple appui sur l'écran suffit pour lancer l'alerte en cas de chute.
  - Déclenchement de l'alerte en cas de chute par simple appui sur l'écran ou détection automatique.

- **L'application smartphone avec géolocalisation**
  L'application vous permet de garder le lien social avec la possibilité d'échanger, de partager l'agenda, le tout sur un espace privé et sécurisé, et de disposer d'un bouton SOS.



Nos services

TÉLÉASSISTANCE 24H/24
Notre équipe est à votre disposition en cas de problème.

DÉTECTEUR DE CHUTES
Le bouton détecte une chute et lance l'alerte automatiquement.

CONSEIL VIDÉO
Un médecin répond 24h/24 à toutes questions de santé.

MESSAGE & APPELS VIDÉOS
Dialoguez avec vos proches en vidéo.

Frais de mise en service : 60 € TTC
Nous installons le matériel au domicile et nous vous expliquons son fonctionnement

17 - Signalement de maltraitance

Vitalliance est particulièrement vigilante face aux risques de maltraitance (matérielle, financière, physique, psychologique) envers les personnes accompagnées.

Pour prévenir ces situations, nous formons nos équipes à la bientraitance et à la gestion des situations de maltraitance. En cas de suspicion ou de maltraitance avérée, Vitalliance alerte les autorités administratives et judiciaires compétentes.

Nous signalons notamment ces actes ou suspicions à la cellule dédiée au recueil, au suivi et au traitement des signalements de maltraitance envers les personnes majeures vulnérables en raison de leur âge ou de leur handicap, conformément à l'article L. 119-2 du Code de l'action sociale et des familles.

Si vous êtes victime ou témoin de maltraitance, voici les moyens de signaler :

- Numéro national d'appel : 39 77, disponible du lundi au vendredi, de 9h à 18h.
- Email Vitalliance : signalement@vitalliance.fr
- Numéro de téléphone Vitalliance : 01 81 89 09 41.

Ces canaux vous garantissent la confidentialité de vos informations et vous protègent en vertu du statut de lanceur d'alertes.

17 - Coordonnées

Votre Agence Vitalliance

Adresse :
Téléphone :
E-mail :
Jours et horaires d'ouverture de l'agence :
Horaires permanence téléphonique : 7 jours sur 7 de 6h à minuit

Siège Social SAS Vitalliance

Adresse : 5 rue Blondel - 92400 Courbevoie
Téléphone : 01 41 10 05 05

E-mail : info@vitalliance.fr
Site Internet : www.vitalliance.fr

Déclaration et Agrément : N° SAP451053383 du 22/05/2023 délivrés par la DRIEETS IDF - UD92 : 11 bd des Bouvets 92000 Nanterre

Autorisation : N° SAP451053383 du 22/05/2013

Coordonnées du Conseil Départemental

Votre agence tient à votre disposition les coordonnées des interlocuteurs appropriés de votre Conseil Départemental

Liste des personnes qualifiées

Votre agence tient à votre disposition la liste des personnes qualifiées dans votre Département

VITALLIANCE - 5 rue Blondel 92400 COURBEVOIE
Tél: 01.41.10.05.05 - Email : info@vitalliance.fr - www.vitalliance.fr
51 053 383 R.C.S Nanterre - SAS au capital de 176 267,00€ - N°TVA FR73451053383
Déclaration et Agrément N° SAP451053383 du 22/05/2023 délivrés par la DRIEETS IDF - UD92
Autorisation N° SAP451053383 du 22/05/2013

Mis à jour le 13/03/2025