



Livret d'Accueil

UN UNIVERS DE SERVICES

ALESi

Sommaire

1- PRÉSENTATION 4

Qui sommes-nous ?

Quelques repères

ALESI, une entreprise de l'économie Sociale et Solidaire (ESS)

Nos valeurs

2- NOTRE ORGANISATION 6

Organigramme et coordonnées

3- NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ 7

Les procédures

Nos objectifs,

Nos moyens

Nos engagements

Nos partenaires

4- ALESI - ASSOCIATION INTERMÉDIAIRE (AI) 8

Le projet et ses missions principales

Nos prestations

- > Services aux associations, collectivités, entreprises publiques ou privées, établissements scolaires, bailleurs sociaux, agences immobilières, entreprises de restauration collective, établissement scolaires...

- > Services aux particuliers
 - Pour une aide à domicile
 - Service à la personne

Le mode de fonctionnement

- > Le contrat de mise à disposition du personnel
- > Le parcours « emploi-compétences »
- > La carte du territoire
- > Comment nous payer ?
 - Un devis personnalisé et gratuit
 - Divers moyens de paiement
 - Une facture précise et normée
 - A propos des délais de paiement

La démarche qualité du secteur « Association Intermédiaire »

5- ALESI - SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE (SAAD) 13

Le cadre juridique

Les personnes accompagnées

Un personnel compétent

Nos missions principales

A propos des services à la personne

La mise en place de l'intervention et son suivi

La démarche qualité du secteur SAAD

ANNEXES 16

Réglementation officielle

- > Le crédit d'impôts : mode d'emploi
- > Le contrat de mise à disposition : modèle

Documents disponibles sur simple demande auprès de nos services

Edito

L'association ALESI a l'honneur de vous accueillir et de vous remettre ce livret d'accueil afin de vous informer en toute transparence sur ses activités et ses modalités de fonctionnement.

Depuis plus de 35 ans, ALESI a acquis une grande expérience pour optimiser son organisation et vous proposer une offre de services la plus large possible.

Administrateurs et salariés sont très attachés aux valeurs de l'association : respect de la personne, solidarité et entraide par le travail.

Chez ALESI, les conditions d'**accès à l'emploi de nos salariés sont une de nos priorités** : nous leur proposons un parcours complet d'inclusion professionnelle, en mettant en œuvre des nouvelles actions innovantes d'accueil, d'accompagnement professionnel, de formation et des actions d'amélioration des mises en situation de travail. Aussi, la satisfaction de la demande des clients est essentielle à la pérennité, au développement et à la performance économique de notre mission.

Par le biais des démarches exigeantes de QUALITE, nous souhaitons mettre en relief les valeurs qui nous animent : **l'accueil, la mise à disposition de personnel et l'accompagnement socio-professionnel de nos salariés** comme définis dans le code du travail à l'article L. 5132-7.

Toute l'association vous souhaite la bienvenue dans notre univers de services...

En vous remerciant de votre soutien...

A très bientôt pour de nouvelles missions...

L'équipe de direction



Découvrez
un univers
de services...

**notre personnel
à votre disposition**

PRÉSENTATION

QUI SOMMES-NOUS ?

ALESI est une association à but non lucratif régie par la loi du 1^{er} juillet 1901.

Nous avons deux pôles d'activités : le Service d'Aide et Accompagnement à Domicile (SAAD) autorisé par le Conseil Départemental du Morbihan (DGISS) et l'Insertion par l'Activité Économique (IAE), notamment en qualité d'Association Intermédiaire (AI) conventionnée par l'Etat (DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) ;

Nos objectifs :

- **Favoriser l'accès à l'emploi** de personnes en difficulté d'inclusion sociale et professionnelle (mise à disposition de personnel)
- **Réaliser des services à la personne** ou tout autre service chez les particuliers ;
- **Effectuer des activités d'aide et d'accompagnement** à domicile ou à partir de leur domicile ; à destination des personnes adultes (en particulier des personnes âgées), des personnes en situation de handicap ou des personnes fragilisées ayant besoin d'une aide particulière ;
- **Aider à la formation et à la qualification**

L'association est apolitique et ouverte à tous dans le respect des convictions individuelles de chacun. Lors de missions qui lui sont confiées, l'association et son personnel portent une attention particulière aux valeurs "travail" et "entraide sociale".

QUELQUES REPÈRES

En moyenne, chaque année :



Plus 60 000 heures de mises à disposition de personnel



Plus de 180 salariés mis à disposition



Plus de 9 000 contrats conclus en moyenne



Plus de 1200 clients en moyenne par an nous font confiance

Le Service d'Aide et Accompagnement à Domicile (SAAD), c'est plus de **40000 heures d'intervention à domicile, 35 intervenantes** à domicile salariées en contrat à durée indéterminée.

ALESI, une entreprise de l'économie Sociale et Solidaire (ESS)

Compte tenu de sa spécificité, ALESI mène sa mission de "facilitateur de l'inclusion professionnelle" dans le cadre de l'économie sociale et solidaire (ESS). Entreprise de missions solidaires par le travail, soucieuse de préserver le meilleur rapport qualité / prix.

ALESI est néanmoins soumis aux règles de l'économie : pratiquer une gestion rigoureuse, une politique commerciale efficace et mettre en oeuvre un plan de communication en rapport avec notre objet social. Entreprise sans but lucratif, ALESI veille à la bonne adéquation entre objectif d'équilibre financier et aides des salariés mis à disposition à travers leur parcours emploi compétences. Pour cela, les salariés jouent un rôle essentiel auprès des clients-utilisateurs, par leur adaptabilité face aux situations variées et riches en expériences. La réussite collective dépend de l'engagement et de la coopération de toutes les parties : administrateurs, bénévoles, salariés permanents, salariés mis à disposition, clients et organismes partenaires.

Le 24 mars 2016, ALESI a reçu l'**agrément "Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale"** délivré par Monsieur le Préfet du Morbihan (DDETS).

NOS VALEURS

Le professionnalisme

Assurer un accueil de qualité, accomplir des missions répondant aux attentes des clients, favoriser la formation pour maîtriser savoir-faire et savoir être,

Un service client cousu main

Apporter une attention particulière aux besoins du client, mettre tout en oeuvre pour y répondre en observant nos règles déontologiques et plus particulièrement celles du médicosocial, et s'intégrer à l'environnement économique local,

L'innovation

Rechercher et favoriser l'émergence de nouvelles activités au service du développement territorial afin de créer une plus-value économique préalable à la création d'emploi,

Le respect de la personne

Respecter toute personne, sa culture, accepter ses différences et ses capacités cognitives, tenir compte de sa situation personnelle et l'accompagner individuellement pour l'aider à résoudre ses propres difficultés,

La solidarité

Point de synergie, ALESI est un acteur du lien social "transversal", entre particuliers, associations, collectivités, entreprises et tous les salariés de l'association,

Le travail collectif

Travailler ensemble à développer nos activités et favoriser la création d'emplois, s'appuyer sur les compétences de chacun en sauvegardant un socle de polyvalence et profiter des complémentarités pour s'entraider.

l'engagement

Chaque salarié travaille à la mise en oeuvre de la démarche qualité de l'association.

ORGANISATION

ORGANIGRAMME & COORDONNÉES



CONSEIL D'ADMINISTRATION (15 membres) :

Bureau
Direction
Comptabilité

ALESIAI Service Association Intermédiaire

Responsable service
Responsable de secteurs
Conseillère Insertion
Professionnelle
Assistants de gestion
Assistant technique

ALESISAAD Service d'Aide et d'Accompagnement A Domicile

Responsable de Service
Assistante technique



Siège social

ZA Lann Gazec - 16, rue des frères Lumière
BP 242 - 56602 LANESTER cedex
Tél. 02 97 76 68 69 - Fax. 02 97 76 24 61
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

Antenne le Fauët

23, rue des Cendres (MSA) - 56320 LE FAOÛET
Tel. 02 97 76 68 69 - 06 09 12 17 55
Du lundi et vendredi matin de 9h30 à 12h30

accueil@alesi-asso.fr
www.alesi-asso.fr

APE : 7830Z - SIRET : 38467557500029
N° Identifiant au Registre National des Associations Sous-Préfecture de Lorient : W561000890
Association Intermédiaire conventionnée par l'Etat (DDETS du Morbihan)
Agrément "Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale" délivrée par l'Etat en date 24.04.2016

Siège

18, rue Commandant Paul Teste
56100 LORIENT
Tél. 02 97 64 23 63 - Fax. 02 97 64 32 61
saad@alesi-asso.fr
www.alesi-asso.fr

Ouvertures

Du lundi au vendredi
de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Interventions

Du lundi au dimanche
jours fériés inclus de 6h à 21h

APE : 8810A - SIRET : 38467557500037
N° Identifiant au Registre National des Associations Préfecture du Morbihan : W561000890
Entreprise déclarée "Services A la Personne" n° SAP777809146 (ETAT - DDETS)
Service Aide & Accompagnement à Domicile autorisé
par le Conseil Départemental du Morbihan en date du 01.01.2007
Agrément "Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale" délivrée par l'Etat en date 24.04.2016

NOTRE DÉMARCHE "QUALITÉ"

NOS PROCÉDURES



ALESI s'est engagée dans une démarche qualité dont l'objectif est de rendre au client un service qualitatif et personnalisé. Pour cela, l'association met en oeuvre des procédures adaptées à chaque secteur d'activité. Ces procédures sont issues des référentiels SGS **QUALICERT** SAP (Services Aux Particuliers) et SGS **QUALICERT** NAI (Services de mise à disposition de personnel et de conseils en insertion professionnelle).

Notre démarche qualité est :

- **efficace** pour la prise en compte d'une demande client et du suivi des interventions,
- **spécifique** pour répondre aux critères exigés par le secteur médico-social notamment dans le Service Aide et Accompagnement à Domicile,
- **pertinente et efficiente** pour assurer un accueil, un recrutement et un suivi efficace des interventions effectuées par les salariés,

NOS OBJECTIFS

- Assurer un accueil de qualité,
- Proposer des interventions individualisées,
- Mettre en oeuvre une offre de services claire,
- Garantir la continuité des interventions en prenant en compte les besoins spécifiques du client,
- Suivre et évaluer la qualité des interventions,

NOS MOYENS

Chaque année l'association met en place, un important programme de formations et les ressources humaines pour assurer la continuité des missions de travail.

NOS ENGAGEMENTS

L'association ALESI s'engage gratuitement vis-à-vis des clients à :

- Les contacter sous 48 heures ouvrées (à compter de la transmission de la demande) et convenir avec eux d'un délai de réponse et le respecter,
- Leur proposer des réponses simples et adaptées à leurs besoins (tarifs, intervenants, qualité du service ...) et être responsable du service,
- Leur garantir un personnel formé aux compétences recherchées,
- Rester à leur disposition pendant le déroulement du service, et en assurer le suivi,
- Assurer la confidentialité des interventions et respecter les horaires prédéfinis,
- Les prévenir 48 heures à l'avance de tout changement relatif à l'intervention,

ALESI s'engage à communiquer régulièrement les informations à jour concernant la structure à tout partenaire commercial, institutionnel ou client...

NOS PARTENAIRES

ETAT - DDETS du Morbihan, Pôle emploi, Mission Locale du Pays de Lorient réseaux pour l'emploi, Conseil Départemental du Morbihan, LORIENT agglomération, ROI MORVAN Communauté, Ville de Lorient, Ville de Lanester, Ville de Quéven, MSA-services, Sauvegarde 56, Lorient Habitat...

ALESI est partenaire de nombreuses mutuelles, assurances, caisses retraites et organismes de santé.

ALESI est membre de l'UNION NATIONALE des ASSOCIATIONS INTERMÉDIAIRES (UNAI)



Ils nous font confiance !

Alesi [AI]

LE PROJET ET SES MISSIONS PRINCIPALES

La mise à disposition de personnel pour le client et un retour à l'emploi durable pour le salarié.

ALESI a la qualité d'Association Intermédiaire (AI) conventionnée par l'Etat (DDTES). Elle a pour objet la mise à disposition de personnel auprès d'entreprises, de collectivités, d'associations et de particuliers. Ce prêt de main d'œuvre est réalisé à titre onéreux mais à but non lucratif. Souvent considérée comme point d'entrée dans un parcours d'inclusion professionnelle, ALESI accueille et recrute des personnes inscrites à Pôle emploi pour faciliter le retour à l'emploi durable en leur proposant des contrats de travail, un suivi individuel et collectif pour réaliser des missions de travail de qualité, une aide à l'élaboration de leur projet professionnel, une guidance dans leur recherche d'emploi et des formations pour acquérir de nouvelles compétences.

Les conditions d'exercice de l'Association Intermédiaire sont définies dans l'article L. 5132-7 du code du travail. Elle peut procéder à des mises à disposition dans tous les secteurs d'activité et pour tout type d'emploi. En moyenne, ALESI-AI emploie plus de **180 demandeurs d'emploi par an** dans différents secteurs tels que : les services à la personne, les espaces verts, la manutention, le nettoyage des locaux et surfaces, le bâtiment, manutention, conditionnement, production, la restauration collective, l'enseignement... Elle réalise des prestations dans le cadre des services à la personne tel que défini à l'article L. 7231-1 du code du travail.

L'Association Intermédiaire est liée avec le salarié par un contrat de travail (contrat de travail dit d'usage article L. 1242-2 du code du travail). Le salarié d'une Association Intermédiaire est rémunéré sur la base du nombre d'heures effectivement travaillées chez le client.



NOS PRESTATIONS

Services aux associations, collectivités, entreprises publiques ou privées, établissements scolaires, bailleurs sociaux, agences immobilières, entreprises de restauration collective, établissement scolaires...

- Nettoyage de Locaux et Surfaces : espaces professionnels, espaces en copropriété, maison, appartement, centres de vacances et de loisirs ...
- Entretien Espaces Verts
- Manutentions, magasinage, aide aux déménagements, production
- Evacuation d'encombrants, débarras d'objets divers, destruction d'archives
- Mise sous pli, conditionnement, messagerie, emballage, distribution
- Amélioration de l'habitat et d'espaces intérieurs : peinture, papier-peint, petite maçonnerie, bricolage, revêtement de sols
- Nettoyage, propreté des espaces publics, collecte de déchets ménagers
- Manoeuvre en bâtiment et montage
- Aide agricole
- Aide de vie scolaire
- Services administratifs
- Restauration collective
- Manoeuvre travaux publics et bâtiments
- Tout poste de production et de premières maintenances

Services aux particuliers



POUR UNE AIDE AU DOMICILE

- Manutentions, évacuations d'encombrants et débarras d'objets divers, aide aux déménagements
- Travaux d'amélioration de l'habitat : bricolage, peinture...
- Nettoyage des extérieurs cours, de maison, appartement...

SERVICES À LA PERSONNE

- Petits travaux de jardinage
- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Garde d'enfants de plus de 3 ans
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans en dehors du domicile
- Soutien scolaire
- Assistance administrative
- Accompagnement des personnes qui ont besoin d'une aide temporaire (hors PA/PH et pathologies chroniques) pour des promenades, aide à la mobilité et transport, actes de la vie courante
- Assistance des personnes qui ont besoin d'une aide temporaire (hors PA/PH et pathologies chroniques et hors actes de soins relevant d'actes médicaux)
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Préparation de repas à domicile
- Livraison de repas ou de courses à domicile
- Soins et promenade d'animaux domestiques



LE MODE DE FONCTIONNEMENT

LE CONTRAT DE MISE À DISPOSITION DE PERSONNEL

Le contrat de mise à disposition est un contrat conclu entre l'Association Intermédiaire et le client.

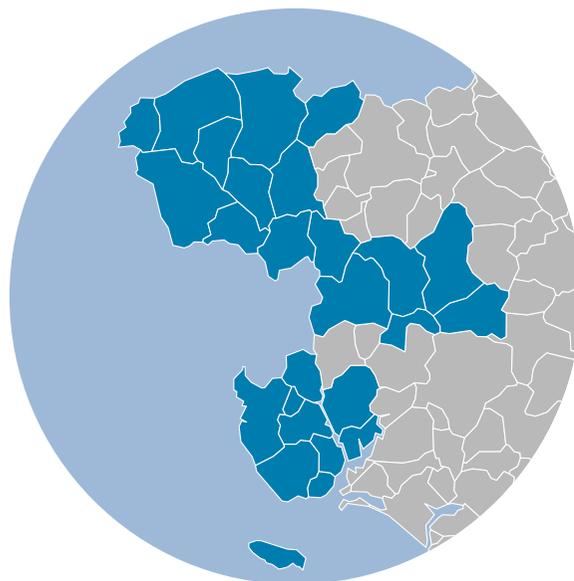
L'association devient employeur, à ce titre elle s'occupe de toutes les formalités liées à l'embauche et de toutes les déclarations sociales : URSSAF, Pôle emploi, retraite, congés payés, santé au travail, arrêt de travail pour maladie ou accident de travail... Les conditions d'hygiène, de sécurité et de discipline sont définies par l'association. Il est recommandé au client d'informer au mieux l'association et le salarié mis à disposition des travaux à exécuter. Une équipe de salariés permanents assure le suivi professionnel du salarié mis à disposition ainsi que le suivi qualitatif des missions. ALESI s'engage à assurer dans les meilleurs délais le remplacement des salariés mis à disposition en cas d'arrêt de travail, congés ou absence.

Toute mission peut être interrompue avec un délai de prévenance court et sans compensation financière.

CARTE DU TERRITOIRE

Zone d'intervention :

- Pays de Lorient
- Pays du Roi Morvan
Communauté



LE PARCOURS "EMPLOI-COMPÉTENCES"

Les salariés "Mis A Disposition" signent un contrat de mission avec fiches techniques à l'appui. Ils sont embauchés par l'association après un entretien préalable effectué par notre Conseillère d'Insertion Professionnelle (CIP).

Son rôle :

Etablir un diagnostic complet

de leur situation sociale, de leurs qualifications et de leurs expériences professionnelles.



Les positionner vers les métiers d'ALESI

en fonction de leurs compétences professionnelles.



Les **suivre au quotidien** dans leur mission



Les **guider** dans la construction de leur projet professionnel



Les **accompagner** vers des formations complémentaires ou vers l'emploi durable.

Les salariés « Mis A Disposition » s'engagent à rester dans une démarche active de recherche d'emploi. Il leur est alors proposé de suivre un parcours « emploi compétences » jalonné de :

- Ateliers d'échanges et de pratiques
- Ateliers techniques
- Modules de formation avec des partenaires spécialisés de la formation.

Tous les neuf mois, un bilan professionnel est prévu avec le salarié.

COMMENT NOUS PAYER ?

UN DEVIS PERSONNALISÉ ET GRATUIT

Depuis le 1^{er} juillet 2015, en conformité avec l'arrêté du 17 mars 2015 (article L. 113-3 du code de la consommation) dans le cadre des services à la personne, ALESI propose pour toutes les prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 euros TTC, un devis personnalisé et gratuit.

L'association met à disposition des clients dans les lieux d'accueil la liste des prestations de services à la personne et les conditions générales de vente indiquant le mode d'intervention (article L. 7232-6 du code du travail) et les tarifs comprenant le détail des prestations, les frais annexes, le prix horaire ou forfaitaire et les avantages fiscaux.

"Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs dans le secteur des services à la personne, ALESI reste l'employeur".

ALESI s'engage à afficher de façon visible et lisible, dans les lieux de ventes et sur les offres de services, la phrase suivante : *"Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande".*

UNE FACTURE PRÉCISE ET NORMÉE

ALESI, prestataire de services à la personne, remet systématiquement une facture faisant apparaître (article D. 7233-1 du code du travail) :

- le nom et l'adresse de l'association;
- le numéro, la date, de la déclaration services à la personne et de l'autorisation du SAAD ;
- le nom et l'adresse du bénéficiaire de la prestation de service ;
- la nature exacte des services fournis ;
- le montant des sommes effectivement acquittées au titre de la prestation de service ;
- un numéro d'immatriculation de l'intervenant permettant son identification dans les registres de l'association prestataire ;
- les taux horaires de main-d'œuvre ou, le cas échéant, le prix forfaitaire de la prestation ;
- le décompte du temps passé ;
- les prix des différentes prestations ;
- le cas échéant, les frais de déplacement et frais annexes.

Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté, la facture doit vous être délivrée avant le paiement. Elle est gratuite quel que soit le support utilisé, papier ou électronique.

DIVERS MOYENS DE PAIEMENT

L'association accepte les modes de paiement suivants :



Espèces



Chèque



Virement bancaire

Il est recommandé de bien noter les références de la transaction.



CESU

Il doit être préfinancé délivré par des organismes des tiers comme les CE, COS, mutuelles, organismes sociaux...



Prélèvement

A propos des délais de paiement

Toute facture est payable à réception. Une quittance de facture est délivrée sur demande écrite du client ou délivrée sur place à l'accueil de l'association. Après trois relances pour facture impayée, le dossier sera transmis à une société spécialisée en recouvrement de créances et les frais seront à la charge du débiteur.

Pour toute information complémentaire se référer aux conditions générales de vente.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

SECTEUR "ASSOCIATION INTERMÉDIAIRE" (AI)

Les Associations Intermédiaires (AI) sont des associations conventionnées par l'Etat ayant pour objet l'embauche des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, en vue de faciliter leur insertion professionnelle en les mettant à titre onéreux à disposition de personnes physiques ou de personnes morales.

L'AI assure l'accueil des personnes ainsi que le suivi et l'accompagnement de ses salariés en vue de faciliter leur insertion sociale et de rechercher les conditions d'une inclusion professionnelle durable. (Art. L. 5132-7 du code du travail) L'association fait l'objet d'un contrôle annuel de certification pour vérifier la bonne application des caractéristiques de ce référentiel.

ALES1 a obtenu en décembre 2014 la certification de services QUALICERT conformément au référentiel "Services de mise à disposition de personnel et de conseils en insertion professionnelle - RE/NAI 01"

Le certificat de certification QUALICERT est disponible sur simple demande (cf annexes).

Ce certificat est attribué par périodes de trois ans

Mode de fonctionnement : Association Intermédiaire

Soumis à : Conventionnement avec l'Etat

N° SIRET : 38467557500029

APE : 7830Z

Le référentiel de certification de services peut être obtenu ou consulter auprès de SGS-ICS

www.qualicert.fr

www.fr.sgs.com

SGS-ICS : 29, avenue Aristide Briand - 94111 ARCUEIL CEDEX



WWW.QUALICERT.FR



Alesi [SAAD]

LE CADRE JURIDIQUE

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) relève de la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et aux dispositions établies par la loi du 28 décembre 2015 concernant l'Adaptation de la Société au Vieillessement.

Depuis le 1er janvier 2007, ALESI est autorisée par le Conseil Départemental du Morbihan pour intervenir auprès des personnes adultes dépendantes. Le Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale de Bretagne (CROSM) a émis un avis favorable à la régularisation du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) de l'association. Depuis le 1er janvier 2017, le Service est également habilité à l'aide sociale et tarifé par le Conseil Départemental du Morbihan.

LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

ALESI peut intervenir :

- pour le compte de toute **personne adulte dépendante** ayant besoin d'une aide à domicile ou âgée de plus de 70 ans
- pour des **organismes** mutualistes et des compagnies d'assurance, des caisses de retraite, des caisses d'assurance maladie, des organismes de tutelles ou de curatelles
- dans le cadre de prestations compensées financièrement par le **Conseil Départemental du Morbihan** (DGISS // Direction de l'Autonomie) comme par exemple : l'Aide Personnalisée d'Autonomie (APA), l'Aide Sociale ou Prestation de Compensation du Handicap (PCH).



UN PERSONNEL INTERVENANT COMPÉTENT

Conformément à nos engagements qualité (la charte nationale Qualité "Service A la Personne" et le référentiel de certification QUALICERT "services aux particuliers RE/SAP07bis"), l'association prend en compte très attentivement, les expériences professionnelles et les compétences des salariés.

Il existe trois types de qualification des intervenants salariés :

- Aide à domicile
- Assistante de vie aux familles
- Auxiliaire de vie sociale

Le personnel intervenant du SAAD doit être qualifié, ou engagé dans un parcours de qualification ou doit justifier d'une expérience professionnelle réussie dans ce secteur.

NOS MISSIONS PRINCIPALES

Elles sont définies à l'article 11 du décret n° 2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.

Le Service d'Aide et Accompagnement à Domicile concourt principalement :

- 1° Au **soutien à domicile** ;
- 2° A la préservation ou la restauration de l'**autonomie** dans l'exercice des activités de la vie quotidienne ;
- 3° Au maintien ou au développement des **activités sociales** et des **liens avec l'entourage**.

Nos missions sont ponctuelles ou régulières. Le SAAD de l'association s'applique à mettre en oeuvre les attendus concernant la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillissement.

A PROPOS DES SERVICES A LA PERSONNE

Il s'agit de l'aide aux personnes âgées, aux personnes dépendantes et aux personnes handicapées. Ces aides sont diverses :

MATÉRIELLE	entretien du cadre de vie, travaux ménagers, courses et préparation des repas
TECHNIQUE	aide à la toilette, lever et coucher, habillage, coiffure, alimentation, surveillance du suivi médical
ADMINISTRATIVE	formulaire à remplir, feuilles sécurité sociale, prise de rendez-vous, démarches administratives...
RELATIONNELLE ET SOCIALE	liens avec d'autres intervenants (médecin, infirmier...), lecture, discussion, promenade et sortie...
MOBILITÉ	mobilité, déplacements...

Après évaluation de vos besoins, nous vous proposons un service de qualité et des interventions dans les 24h.

LA MISE EN PLACE D'UNE INTERVENTION ET SON SUIVI

Conformément à la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'Adaptation de la Société au Vieillissement, notre responsable du SAAD vous proposera une visite à domicile pour mettre en place une prestation personnalisée et individualisée. Vous seront remis :

- Le livret d'accueil spécifique du SAAD
- Le devis
- Le contrat de prestation
- Le cahier de liaison

Toutes les dispositions concernant les Services A la Personne s'appliquent au SAAD de l'association ALESI, notamment les mesures fiscales en vigueur.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

SECTEUR "SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE" (SAAD)

Depuis 2012, ALESI a la certification de services QUALICERT conformément au référentiel « Services Aux Particuliers RE/SAP07bis »

Chaque année, l'association fait l'objet d'un contrôle annuel de certification pour vérifier la bonne application des caractéristiques de ce référentiel.

Nos activités certifiées sont les suivantes :

- . Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux
- . Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété
- . Garde-malade, à l'exclusion des soins
- . Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile
- . Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
- . Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leur déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)

Le certificat de certification QUALICERT est disponible sur simple demande.

Le référentiel de certification de services peut être obtenu ou consulter auprès de SGS-ICS

Mode de fonctionnement : Prestataire

Soumis à : Autorisation délivrée par le Conseil Départemental du Morbihan en date du 01/01/2007

N° SIRET : 38467557500037

APE : 881 OA

Association déclarée Services A la Personne (n° SAP777809146) auprès de la DDETS

www.qualicert.fr - www.fr.sgs.com

SGS-ICS : 29, avenue Aristide Briand - 94111 ARCUEIL CEDEX



WWW.QUALICERT.FR



Annexes

LA RÉGLEMENTATION OFFICIELLE

LE CRÉDIT D'IMPÔTS POUR LES SERVICES A LA PERSONNE : MODE D'EMPLOI

ALESI, association déclarée Services A la Personne sous le n° SAP777809146 auprès de la DIRECCTE

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt, si vous engagez des dépenses au titre des services à la personne qui vous sont rendus à votre résidence principale ou secondaire située en France, que vous en soyez propriétaire ou non. Vous pouvez également y prétendre si vous avez engagé des dépenses à la résidence de l'un de vos ascendants remplissant les conditions pour bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Les dépenses payées depuis le 1er janvier 2017 ouvrent droit à un crédit d'impôt, que vous exerciez une activité professionnelle ou que vous soyez sans activité ou retraité.

Plus d'informations : www.impôts.gouv.fr

Nature des dépenses éligibles

Concernant les activités de service éligibles, les salariés doivent effectuer à domicile des tâches à caractère familial ou ménager.

Il s'agit notamment des activités suivantes :

- Garde d'enfants ;
- Soutien scolaire ;
- Assistance aux personnes âgées ou handicapées ;
- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Petits travaux de jardinage ;
- Prestations de petit bricolage ;
- Prestations d'assistance informatique et internet.

Vous pouvez retrouver la liste complète des services éligibles à l'article D. 7231-1 du code du travail.

Les sommes ouvrant droit au crédit d'impôt doivent être versées à l'association qui rend des services à la personne et qui a déclaré son activité en application de l'article L. 7232-1-1 du code du travail auprès de la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi). Par ailleurs, l'exercice de certaines activités de services à la personne est soumis à un agrément : garde d'enfant de moins de 3 ans, assistance aux personnes âgées, etc.

Calcul du crédit d'impôt

Le crédit d'impôt est égal à 50% des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle.

Vous ne pourrez déclarer que les sommes restant finalement à votre charge. Vous devez donc déduire des sommes payées les aides que vous avez perçues pour l'emploi de ce salarié (comme par exemple l'APA ou le complément de libre choix du mode de garde versée par la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) pour la garde des enfants ou l'aide financière au titre des services à la personne versée par le comité d'entreprise ou l'entreprise soit directement, soit au moyen du chèque emploi service universel CESU).

Plafond global des dépenses

Les dépenses sont retenues dans la limite de 12 000 € par an pour une aide à domicile. (Pour les majorations consulter le site impôts.gouv.fr services à la personne.

Plafond applicable à certaines dépenses

Certaines prestations ouvrent droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques :

- prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » : 500 € / an, la durée de l'intervention ne devant, en outre, pas dépasser 2 heures ;
- assistance informatique et internet à domicile : 3 000 € / an ;
- petits travaux de jardinage : 5 000 € / an.

Justificatifs à produire (sur demande du service des impôts)

Vous devez pouvoir produire l'attestation annuelle établie par l'association.

L'attestation fiscale annuelle

ALESI, comme tous les organismes de services à la personne ; doit communiquer avant le 31 mars de l'année N+1 à chacun de leurs clients une attestation fiscale annuelle, afin de leur permettre de bénéficier de l'avantage fiscal (crédit d'impôt) au titre de l'année N.

Cette attestation doit mentionner :

- le nom et l'adresse de l'organisme intervenant,
- le numéro et la date d'enregistrement de la déclaration,
- le nom et l'adresse de la personne ayant bénéficié du service et le cas échéant le numéro de son compte débité,
- un récapitulatif des interventions effectuées (nom et numéro d'identification des intervenants, dates et durées des interventions). Dans un souci de simplification, si les prestations ont été réalisées tous les jours ou de façon périodique, un regroupement mensuel des interventions pourra être établi,
- le montant effectivement acquitté.

Dans les cas où des prestations sont acquittées en CESU préfinancés, l'attestation doit indiquer au client qu'il lui est fait obligation d'identifier clairement auprès des services des impôts, lors de sa déclaration fiscale annuelle, le montant des CESU qu'il a personnellement financé, ce montant seul donnant lieu à avantage fiscal.

Cette clarification sera notamment rendue possible grâce à la délivrance, par les personnes morales qui préfinancent le CESU (employeurs, caisses de retraite, mutuelles, etc.), d'une attestation annuelle au bénéficiaire établissant le nombre, le montant et la part préfinancée des CESU qui lui ont été attribués.

Conformément à la réglementation en vigueur (Direction Générale des Entreprises « Les Services A la Personnes »)

LE CONTRAT DE MISE À DISPOSITION

Conditions générales de vente et réglementation d'usage du contrat de mise à disposition de personnel

Mode d'intervention : prestataire Mise A Disposition de personnel dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs pour un service à la personne, le prestataire de service reste l'employeur (article L.113-3 du code de la consommation).

Liminaire / objet du contrat.

Les conditions générales d'emploi des salariés de l'association sont établies conformément aux statuts de l'association et aux textes législatifs (article L. 5132-1 et suivant du code du travail) et réglementaires régissant le fonctionnement des associations intermédiaires (article R. 5132-1 et suivants). L'association est une structure d'insertion par l'activité économique ayant pour objet l'embauche de personnes sans emploi, en vue de faciliter leur inclusion professionnelle. Conventioonnée par l'ETAT, ALESI a qualité d'Association Intermédiaire. Les associations intermédiaires offrent à titre onéreux des prestations de services relevant des activités de services à la personne prévues aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail y compris les activités à l'article L. 313-1-2 du code de l'action sociale et des familles.

1. Durée du contrat et durée du travail

Le contrat de mise à disposition peut, comme le CDD liant le salarié à l'association : soit comporter une date de fin, soit prendre fin lorsque la tâche prévue est terminée. Dans cette deuxième hypothèse, il comprend une durée minimale (1 heure). Dans les deux cas, le contrat ne peut être rompu de manière anticipée, sauf pendant la période d'essai, pour faute grave, d'un commun accord, ou en cas de force majeure. En outre, en cas de mise à disposition en entreprise, ce contrat se terminera également, conformément à l'article L. 5132-9 du code du travail : après une durée de 16 heures par tâche précise et temporaire en cas de refus d'agrément par Pôle Emploi ; ou lorsque le salarié aura atteint 480 heures de travail en entreprise par période de 24 mois suivant sa première mise à disposition en entreprise par l'association.

Le défaut de qualification professionnelle peut justifier une rupture de contrat pendant la période d'essai seulement, et doit donc être signalé par l'utilisateur à l'association employeur avant la fin de celle-ci. A défaut, le contrat sera obligatoirement conduit jusqu'à son terme et les heures de travail facturées à l'utilisateur. Le contrat de mise à disposition sera signé en fin de mois par l'utilisateur pour acceptation des heures de travail effectuées. La durée journalière est fonction de la tâche à effectuer. En aucun cas la durée journalière et hebdomadaire ne pourra excéder les limitations légales et conventionnelles.

2. Encadrement du salarié, responsabilité de l'utilisateur, assurance

Tout salarié mis à disposition doit se présenter chez l'utilisateur avec à minima un relevé d'heures. Le personnel est mis à disposition de l'utilisateur sous le contrôle de ce dernier. L'utilisateur s'assure des bonnes conditions de travail du salarié notamment en matière de sécurité (équipements de protection et outillages en bon état de fonctionnement et aux normes en vigueur). L'association assumera sa responsabilité par un suivi professionnel du salarié. L'association peut à tout moment sans préavis, contrôler les conditions de travail du salarié mis à disposition sur son lieu d'exécution des tâches. Il est vivement recommandé à l'utilisateur de vérifier qu'il bénéficie d'une assurance couvrant les risques vis-à-vis des tiers, ainsi que des dommages pouvant résulter à son égard. L'utilisateur assurera les risques encourus lors d'un déplacement avec ou sans prêt d'un moyen de transport lui appartenant. Par sa part, l'association déclare souscrire un contrat d'assurance en responsabilité civile aux conditions conformes aux

dispositions générales au contrat de prestataire de mise à disposition de personnel. L'utilisateur s'engage à respecter les réglementations en vigueur et plus particulièrement celle concernant le droit du travail. En vertu des articles L. 5132-7 et suivants ; L. 8241-2 et L. 1251-21 du code du travail, l'utilisateur est responsable des conditions d'exécution du travail telles qu'elles sont déterminées par les dispositions législatives, réglementaires conventionnelles applicables au lieu de travail, en ce qui concerne la durée du travail, le travail de nuit, le repos hebdomadaire et des jours fériés, l'hygiène et la sécurité, le travail des femmes, enfants et jeunes travailleurs, ainsi que la surveillance médicale spéciale. Lorsque l'utilisateur est une entreprise, le salarié mis à disposition a accès, dans les mêmes conditions que les salariés de l'entreprise aux moyens de transports collectifs et aux installations collectives, notamment de restauration. Il a également la possibilité de faire présenter par les délégués du personnel de l'entreprise utilisatrice ses réclamations personnelles. L'association veille à la bonne application des règles du droit du travail.

3. Accident du travail ou de trajet

En vertu des articles L. 412-3 à 7 du code de la sécurité sociale, l'utilisateur devra signaler à l'association tout accident du travail ou de trajet survenant au salarié mis à disposition par tous les moyens dans les délais les plus brefs (- de 24 heures ouvrables). Une note écrite décrivant les circonstances de l'accident devra être transmise à l'association dans un délai de 48 heures ouvrables au maximum. L'article L. 433-1 du même code prévoyant l'obligation de payer le salaire entier de la journée au cours de laquelle survient un accident du travail ou de trajet, l'association facturera cette journée à l'utilisateur.

4. Facturation, litige facturation, tarifs et modes de paiement, frais annexes, réduction d'impôts

. **Facturation** : le relevé d'heures sur concernant la mise à disposition de personnel doit être signé par les parties pour accord ; à défaut, il vaudra acceptation tacite. L'association facturera à l'utilisateur les heures effectuées sur la base du prix convenu, majoré éventuellement des éléments dus en vertu de la réglementation du travail. Toute intervention sera facturée une heure minimum. Toute mission commencée sera facturée au prorata du temps effectué. En cas de semaine incomplète, les heures supplémentaires sont calculées et facturées à la journée (au-delà de 7 h 80 centième, ou 7 h quand la durée légale sera de 35 heures). Au cours du contrat, les jours fériés chômés chez l'utilisateur sont payés au salarié et sont intégralement facturés à l'utilisateur (majoration de 100% le 1er mai, de 50% dimanche et jours fériés). Informatiquement, l'unité de temps (minute) est transformée en centième. Toute journée supplémentaire non travaillée que l'association devait éventuellement payer du fait de l'utilisateur lui sera refacturée. Toute facture est payable au comptant et à réception. Un acompte peut être exigé pour certaines interventions.

. **Litige facturation** : Tout litige de facturation devra être signalé par écrit à l'association. Toute facture impayée pourra entraîner de notre part la suspension immédiate de nos interventions, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure. La fin d'intervention de nos services peut être signifiée par écrit ou oralement avec un délai de prévenance de 48 heures. Passé un délai de 30 jours après une mise en demeure, le défaut de paiement de nos factures entraînera de plein droit la majoration des sommes dues au taux d'intérêt légal. Les frais de procédure et honoraires pour recouvrement de facture sont à la charge de l'utilisateur. Au-delà, de la troisième relance, le recouvrement des impayés est délégué à un cabinet spécialisé en recouvrement de créances. En cas de litige ne pouvant trouver une solution amiable, le tribunal du lieu de juridiction dont dépend le siège de l'association sera seul compétent.

. **Tarifs et modes de paiement** : sont disponibles sur simple demande et affichés dans les permanences d'accueil. Les tarifs font l'objet d'une revalorisation annuelle. Les associations

intermédiaires ne sont pas assujetties à TVA. Les tarifs s'entendent Toutes Charges Comprises. Les modes de paiement acceptés sont : chèque, virement, espèces, CESU préfinancés.

. **Frais annexes** : les frais annexes sont listés dans la plaquette tarifaire fournie gratuitement sur simple demande. Ils font l'objet d'une révision annuelle.

. **Crédit d'impôt** : seuls les services à la personne bénéficient d'un crédit d'impôt de 50% du montant de la facture (art. 199 sexdecies du Code Général des Impôts). La liste des services à la personne est disponible sur simple demande. Vous pouvez retrouver la liste complète des services éligibles à l'article D. 7231-1 du code du travail. Dans ce cadre l'association fournira gratuitement au courant du mois de mars une attestation fiscale récapitulant toutes les dépenses effectuées au cours de l'année précédente.

5. Devis

Un devis est établi gratuitement. Après acceptation du devis, le client a 14 jours pour annuler la commande. Tout supplément d'heures ou demande de travaux non compris au devis initial doit faire l'objet d'un avenant, d'un accord oral ou express entre l'association et l'utilisateur. Le devis est valable 2 mois.

6. Résiliation du contrat et modification de la mise à disposition

L'annulation d'une intervention ponctuelle doit respecter un délai de préavis de 48 heures ; il est de 15 jours pour une mission régulière. Cette annulation n'entraîne pas de frais. L'association doit être avertie 48 heures à l'avance pour toute modification d'horaire, de modalité de travail ou de jour d'intervention afin de procéder aux ajustements ou remplacements nécessaires.

7. Litige au cours de la mise à disposition de personnel

Tout litige survenant au cours d'une mise à disposition de personnel auprès d'un utilisateur devra être signalé au secrétariat par tous les moyens dans les délais les plus brefs (- 24 heures ouvrables) afin de prendre les dispositions nécessaires à la recherche d'une solution. Le signalement d'un litige devra être confirmé par écrit. En cas de litige ne pouvant trouver une solution amiable, le tribunal du lieu de juridiction dont dépend le siège de l'association sera seul compétent pour le règlement du différend.

8. Documents mis à disposition gratuitement de l'utilisateur

Sont disponibles gratuitement sur simple demande : un modèle de contrat type de mise à disposition de personnel - les tarifs - La plaquette d'information - le livret d'accueil - le devis - les conditions générales de vente en vigueur - les agréments ou conventions avec l'Etat - La déclaration à l'Etat des services à la personne - l'attestation du contrat d'assurance en Responsabilité Civile - la déclaration CNIL liberté & informatique - le certificat de la certification de services QUALICERT délivré par SGS conformément au référentiel « services aux particuliers RE/SAP/07bis » - le certificat de la certification de services QUALICERT délivré par SGS conformément au référentiel « services de mise à disposition de personnel et de conseils en insertion professionnelle RE/NAI/01 ».

9. Discrétion et organisation générale du service

Les salariés ou administrateurs de l'association s'engagent formellement à ne divulguer à qui que ce soit toute information d'ordre privée ou professionnelle concernant l'utilisateur. Il en est de même pour tout renseignement constaté chez l'utilisateur. Cette obligation de secret demeurera même après la fin du contrat qu'elle soit la cause. Seul un motif d'ordre d'urgence médicale, de signalement d'un acte de maltraitance ou de tout acte délictueux peut lever cet accord de secret. Toutes demandes relatives aux services (formalités administratives) sont centralisées au siège social : ZA Lann Gazec - 16, rue des frères Lumière - BP 242 - 56602 LANESTER cedex (Tel. 02 97 76 68 69). La plateforme d'accueil et d'information répondra à toutes demandes du lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 13h30 à 17h (répondeur téléphonique en dehors de ces horaires). Pour la mise en place de l'intervention, une évaluation des besoins à domicile peut être proposée

par du personnel permanent compétent dédié à cette fonction. Les formalités administratives d'admission, le traitement informatisé des données relatives à la mise à disposition de personnel, la gestion des contrats et les relations avec les partenaires financeurs seront assurés par la direction et/ou le service comptabilité. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ALESI a déclaré à la CNIL (n°1184742 du 28.03.2008) la gestion informatisée de ces programmes. Suivant l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne et dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur.

10. Protection des données, réglementation européenne sur la protection des données

L'exécution des relations commerciales et des conditions générales de mise à disposition de personnel nécessite le traitement par l'association de données à caractère personnel et/ou professionnel de l'utilisateur. Ce présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'association s'engage à effectuer les opérations de traitement des données à caractère personnel définies ci-après. Dans ce cadre, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » ou le « RGPD ») et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après, la loi informatique et libertés »). La protection des données personnelles respecte la vie privée et/ou professionnelle des utilisateurs. ALESI s'engage à ce que toutes les informations recueillies pour engager une prestation de mise à disposition de personnel permettant d'identifier l'utilisateur ; soient considérées comme des informations confidentielles. Le refus de consentir au traitement de ses données personnelles empêcherait l'exécution de la prestation. Conformément au règlement européen sur la protection des données personnelles UE 2016/679(RGPD), l'utilisateur peut exercer son droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'effacement, demander une limitation du traitement, s'y opposer en contactant accueil@alesi-asso.fr. L'utilisateur a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le consentement au traitement des données personnelles étant une obligation du RGPD, avant de proposer un service, l'association doit s'assurer que l'utilisateur accepte de communiquer sa dénomination, date de naissance pour les particuliers, n° SIRET pour les sociétés, tout élément administratif réglementaire, E-mail et ses coordonnées postales à ALESI.

DOCUMENTS DISPONIBLES SUR SIMPLE DEMANDE

- Guide d'accueil de l'utilisateur ALESI
- Guide d'accueil de l'utilisateur ALESI-SAAD
- Conditions générales de vente ALESI-AI et ALESI-SAAD
- Plaquette des tarifs en vigueur
- Attestations d'assurance en responsabilité civile
- Attestation de déclaration CNIL, liberté et informatique et règlement RGPD (N° de déclaration ALESI 1184742)
- Certificats SGS de certification de services QUALICERT
- RENAI01 (service de mise à disposition de personnel et de conseils en insertion professionnelle)
- RESAP07bis (services aux particuliers)

