

LIVRET D'ACCUEIL BÉNÉFICIAIRES



BLEU CIEL - SERVICES A LA PERSONNE

42 cours Jean Jaurès - 84190 BEAUMES DE VENISE
contact@bleu-ciel.fr / 04 90 28 05 86

SOMMAIRE

1 - MOT DE BIENVENUE

2 - INFORMATIONS

3 - ORGANIGRAMME BLEU CIEL

4 – LE SERVICE À DOMICILE BLEU CIEL

5 – NOS DOMAINES D'INTERVENTION

6 – CHARTE DES DROITS ET LIBERTE

7 – MODALITES D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE

8 - CHARTE DE DEONTOLOGIE – PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

9 – CHARTE QUALITE

10 – TARIFICATION

**Vous souhaitez faire appel aux services de
BLEU CIEL ?**

Nous vous souhaitons la BIENVENUE !

**BLEU CIEL est une association fondée sur des
valeurs de PROXIMITE, de QUALITE et de
CONVIVIALITE.**

**Pour bien comprendre vos besoins, rien ne
remplace un véritable échange, une écoute
attentive. C'est pourquoi nous vous accueillons à
l'agence et/ou venons vous rencontrer pour
organiser un service sur mesure qui répondra le
mieux possible à vos besoins, de façon
professionnelle, stable et durable.**

**L'équipe de BLEU CIEL propose de vous soutenir
au quotidien, dans une
relation de CONFIANCE et de BIENVEILLANCE,
au service de l'ESSENTIEL !**

NOUS VOUS ACCUEILLONS !

BLEU CIEL - SERVICES À LA PERSONNE

42 Cours Jean Jaurès

84190 Beaumes de Venise

Téléphone : 04 90 28 05 86

mail : contact@bleu-ciel.fr

N° Déclaration /Agrément de l'Association : SAP494681935

JOURS ET HEURES D'OUVERTURES

- PERMANENCES AU BUREAU :

- * du lundi au vendredi de 9h à 12h

- * l'après-midi sur rendez-vous

- PERMANENCES TELEPHONIQUES :

- * du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h

- * numéro d'astreinte en cas d'URGENCE :

- 06.72.68.37.78

- COORDONNÉES DE LA DIRECTION :

- Mme Domitille COQUET

- 06.72.68.37.78 – domitille.coquet@bleu-ciel.fr

3 - ORGANIGRAMME BLEU CIEL



UNE EQUIPE AU SERVICE DE L'ESSENTIEL

La structure s'organise autour de différents profils professionnels et différentes compétences :

- Les membres de l'équipe « terrain », chargés de dispenser l'ensemble des services auprès des bénéficiaires. Cette équipe est composée d'aides à domicile, d'auxiliaires de vie, d'aide soignantes et d'un agent polyvalent
- Le personnel administratif, qui se consacre au travail de coordination, d'identification des besoins, de communication aussi bien avec les bénéficiaires qu'avec l'équipe de terrain, d'élaboration des plannings, de suivi de la qualité des services
- La direction, en charge de la gestion administrative et financière en lien avec les principaux organismes de financement (département, caisses de retraite, mutuelles). La direction travaille en lien étroit avec les membres du Conseil d'Administration de Bleu Ciel.

4 - LE SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE BLEU CIEL

Le service autonomie à domicile est un service prestataire, agréé et autorisé par le Conseil Départemental de Vaucluse sous le numéro SAP494681935

1. Les prestations proposées par le service

- Accompagnement des personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception de soins relevant d'actes médicaux.
- Assistance aux personnes handicapées.
- Garde-malade, à l'exclusion des soins.
- 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 services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.

2. Nos missions

- Favoriser le maintien ou le retour à domicile,
- Concourir au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.
- Réaliser des prestations d'aide et d'accompagnement à la personne pour les actes essentiels et ordinaires de la vie courante.
- Prévenir et retrouver l'autonomie de la personne accompagnée
- Apporter un soutien moral aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage.

3. Notre équipe

- une directrice
- une équipe d'assistant(e)s administratif(ve)s
- une équipe d'aides à domicile, d'assistant(e)s de vie et d'auxiliaires de vie sociale
- un agent polyvalent

Les aides à domicile ou auxiliaires de vie sociale assurent

- L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités ordinaires de la vie : tâches ménagères, courses, entretien du cadre de vie, du linge.
- L'accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne : aide à l'alimentation, aide à la toilette et à l'habillage, aide au lever et coucher, (excluant les activités et les actes de soins réalisés sur prescription médicale).
- L'accompagnement de la vie sociale : compagnie, promenade, accompagnement à un rendez-vous.
- Assistance administrative à domicile

4. L'évaluation des besoins et la construction d'une offre de service

Toute demande d'intervention donne lieu à une évaluation multidimensionnelle de vos besoins et attentes par l'équipe d'encadrement.

Cette évaluation se fait à votre domicile, une visite en structure hospitalière peut être effectuée si besoin. Elle sera faite en coordination avec les autres intervenants à domicile du champ médico-social.

Lors de la première visite il vous est remis le présent livret d'accueil.

Vous êtes acteur de votre projet individualisé d'aide et d'accompagnement qui se met en place à travers votre recours à notre service.

Nous nous engageons à respecter votre liberté, vos attentes et votre mode de vie, dans la limite de la compatibilité de ce dernier avec le règlement de fonctionnement du service.

Dans le cas où vous rencontreriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits, ou si vous le souhaitez, vous avez la possibilité recourir à une personne de confiance qui pourra vous accompagner dans vos démarches.

Suite à la visite d'évaluation, nous vous ferons parvenir un devis gratuit pour la prestation d'aide et d'accompagnement qui explicitera clairement les modalités d'intervention et leur coût, afin que vous puissiez faire votre choix. Nous restons évidemment à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements complémentaires dont vous auriez besoin.

5. L'admission dans notre service

Un dossier administratif est constitué. Un contrat de service est établi pour formaliser les modalités et la nature de l'accompagnement en fonction de vos besoins spécifiques.

6. Coût des prestations

Nous vous facturons le prix des prestations ou le reste à charge après déduction des frais pris en charge par un organisme financeur. (Conseil Départemental (APA), Caisse de retraite, Mutuelle...)

Une facture détaillée vous est envoyée chaque mois.

Vous bénéficiez d'une réduction / crédit d'impôts sur le revenu à hauteur de 50% des sommes versées au titre des services à la personne. Une attestation fiscale annuelle vous est remise au cours du 1er trimestre de l'année.

En cas de besoins, nous pouvons vous orienter vers les services à contacter et vous accompagner dans le montage d'un dossier. Les tarifs des prestations avant déductions fiscales figurent à la fin de ce présent livret d'accueil au paragraphe 10.

7. Le suivi de la prestation

Au moment de l'admission, les coordonnées de la direction vous sont indiquées dans ce présent document. L'équipe administrative s'assure de la mise en place effective du projet individualisé d'aide, d'accompagnement et de soins et du bon déroulement des prestations. Si vous en éprouvez le besoin, à tout moment, nous pouvons nous rendre à votre domicile pour réévaluer votre situation.

Les salariés intervenant à votre domicile ont pour mission de nous faire remonter toute information permettant d'améliorer votre accompagnement. Des temps de coordination au sein du service sont organisés régulièrement pour ajuster au mieux les prestations.

L'organisation du partage des informations vous concernant entre les professionnels du service ainsi qu'avec les partenaires extérieurs, en vue de garantir une prise en charge de qualité est définie avec vous au moment de la signature du document individuel de prise en charge.

Une réévaluation de vos besoins sera menée à votre domicile annuellement. Elle amènera à l'actualisation du projet individualisé d'aide et d'accompagnement, voire à la signature d'un avenant à votre document individuel de prise en charge.

La structure s'engage à fournir des prestations sans interruption, et notamment, en assurant le remplacement du personnel intervenant en cas d'absence, y compris pendant les congés annuels.

En fonction de la mission et de la procédure prévue lors de la signature du contrat, la recherche de remplacement est faite.



PRESTATIONS D'AIDE À LA PERSONNE

Les prestations d'aide et d'accompagnement ont pour objectif de vous accompagner dans les actions quotidiennes afin que vous puissiez rester autonome à votre domicile. Notre agrément qualité nous permet d'intervenir auprès d'un public fragilisé. Notre présence contribue à préserver le plus longtemps possible votre autonomie.

- **Aide aux transferts, au lever et coucher** : les auxiliaires sont là pour vous aider dans ces gestes quotidiens, selon vos besoins
- **Aide à la toilette** : les auxiliaires vous aident quotidiennement pour garantir votre bien être
- **Stimulation cognitive** : par différentes activités et techniques ludiques, nous vous aidons à faire travailler votre mémoire pour vous permettre de garder confiance en vos capacités.
- **Présence rassurante** : nous sommes là pour être à vos côtés, vous rassurer et sécuriser votre quotidien

PRESTATIONS DE CONFORT

Les prestations de confort doivent vous faciliter la vie. Nous pouvons nous occuper de votre ménage, de votre jardin ou de la préparation de vos repas. Nous vous soulageons en vous proposant le service des aides à domicile, fiables et compétentes.

- **Ménage** : nous entretenons votre domicile en effectuant régulièrement les tâches ménagères.
- **Courses** : nous réalisons vos courses pour vous éviter des déplacements. Nous pouvons aussi vous véhiculer pour aller faire vos achats ou vous accompagner à des rendez-vous médicaux ou autre.
- **Préparation des repas** : nous préparons pour vous des repas de qualité et équilibrés.
- **Jardinage/bricolage** : nous proposons des services ponctuels ou réguliers de jardinage ou de bricolage afin d'entretenir votre lieu de vie.



6 - CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS

Article 1er : 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 réglementation. 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 soins 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 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 difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

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, 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 de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

7 - MODALITÉS D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE

1 - MODALITES D'INTERVENTIONS

La déontologie de Bleu Ciel est un ensemble de règles et de devoirs que nous nous engageons à respecter. Celles-ci sont définies dans notre Charte de déontologie stipulée dans ce présent document au paragraphe 8.

Bleu Ciel intervient aux jours et heures convenus avec vous. L'intervention a une durée minimale de 2 heures pour les interventions d'aide-ménagère et de 1 heure pour les interventions d'aide à domicile.

Les interventions effectuées le 1^{er} mai sont majorées de 100%.

En cas d'annulation de votre part moins de 24h avant l'heure prévue d'intervention, celle-ci vous sera facturée dans son intégralité, sauf cas de force majeure.

Si l'annulation intervient plus de 24h avant l'heure prévue d'intervention, la prestation sera annulée sans frais.

2 - DUREE

Les interventions sont fixées pour une durée indéterminée. Votre engagement peut être résilié à tout moment, moyennant l'envoi d'un courrier/email parvenu à Bleu Ciel 48 heures au moins avant la prochaine intervention programmée.

3 - PRIX / PAIEMENT

Les prestations seront facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Notre tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, Bleu Ciel s'engageant à vous informer de toute augmentation de tarifs au moins un mois avant son entrée en vigueur.

La tarification des services proposés par Bleu Ciel s'entend toutes taxes et frais compris, à l'exclusion des frais de déplacement éventuels de l'intervenant pendant sa prestation.

Les prestations sont facturées sur la base d'un relevé signé par le bénéficiaire ou sur la base du relevé informatique « Hippocad » (pour les dossiers APA). Toute demi-heure commencée est due.

Bleu Ciel privilégie les paiements suivants : chèque bancaire ou postal, prélèvement automatique.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, pour les personnes qui financent eux même les interventions, il est possible de bénéficier de l'avance de crédit d'impôts immédiat. Pour cela, il suffit d'en faire la demande pour mettre en place le système.

Une facture récapitulative vous est adressée à mois échu.

Le non-règlement de celle-ci peut entraîner une suspension de nos interventions.



7 - MODALITÉS D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE

4 - RESPONSABILITÉ / ASSURANCE

Chaque salarié de Bleu Ciel est assuré par l'association pour les dommages causés aux biens et au domicile des bénéficiaires.

La responsabilité de Bleu Ciel ne saurait être engagée dans le cas de défectuosité des matériels et produits d'entretien que vous mettez à disposition des intervenants.

Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre compagnie d'assurance afin d'établir une liste des objets de valeurs présents dans votre habitation et d'en faire estimer la valeur. Nous vous demandons de nous communiquer les objets qui seraient présents sur cette liste et auxquels nos salariés pourraient avoir accès au cours de leur intervention à votre domicile.

5 - PRÉROGATIVES SUR LE PERSONNEL DE BLEU CIEL

Sauf autorisation écrite et préalable de Bleu Ciel, il est interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui vous aura été proposé par Bleu Ciel. Cette interdiction est limitée à deux ans à compter du règlement de la dernière facture établie par notre service. En cas de violation de cette obligation, Bleu Ciel se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires.

6 - AGRÉMENT ET ATTESTATION FISCALE

Bleu Ciel est agréé par la DIRECCTE PACA (UT de Vaucluse – Sous-direction Accès et Retour à l'emploi – 84905 Avignon cedex 9). À ce titre, nous nous engageons à vous fournir chaque année une attestation fiscale pour que vous puissiez bénéficier de la réduction ou du crédit d'impôt prévu par la loi.

L'avantage fiscal est de 50% du coût total des services facturés. Il est plafonné par foyer fiscal à 12 000 € par an.

7 - RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS INDIVIDUELLES

Bleu Ciel s'engage à respecter l'ensemble de la Charte des Droits et libertés des personnes âgées et/ou handicapées.

Bleu Ciel s'engage à ne transmettre à aucun tiers l'ensemble des données que vous nous communiquez. Ces informations sont strictement confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre interne de l'association.

7 - MODALITES D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE

En cas de litige avec Bleu Ciel, vous pouvez demander l'intervention d'un conciliateur de justice en prenant rendez-vous en Mairie de Carpentras au **04 90 60 84 00** ou bien d'une personne qualifiée choisit sur une liste établie par le représentant de l'Etat.

- ☐ Madame Annick GUYON, retraitée, ancienne cheffe de service secteur personnes âgées.
- ☐ Monsieur Gilles COMMENGE, retraité, ancien greffier Tribunal Correctionnel.
- ☐ Madame Danièle NAHOUM-SOKOLOWSKI, retraitée, présidente de France Alzheimer Vaucluse.

Le demandeur d'aide peut accéder à la personne qualifiée de son choix en adressant un email à l'adresse suivante : autonomie.paph@vaucluse.fr

8 - CAS DE FORCE MAJEURE

Tout évènement indépendant de la volonté de Bleu Ciel, ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services (conditions climatiques, maladie du personnel, grève des moyens de transport...) est considéré comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel évènement a pour effet de suspendre toutes les obligations à la charge de Bleu Ciel.

9 - ENGAGEMENT DU BÉNÉFICIAIRE

Vous vous engagez à répondre à toutes les demandes d'évaluation de la qualité de la prestation en renseignant les documents de liaisons ainsi que les enquêtes de satisfaction de Bleu Ciel.

Le matériel et les produits d'entretien nécessaires à la réalisation de la prestation sont fournis par vos soins et ceux-ci doivent être en bon état et conformes aux normes de sécurité en vigueur.

Vous certifiez avoir contracté les assurances Habitation et Responsabilité Civile.

Vous êtes responsable du paiement de la totalité des sommes dues au titre de votre contrat ou des prestations express demandées.

10 - ENGAGEMENT DE BLEU CIEL

Toute réclamation doit être signalée immédiatement au plus tard 24 heures suivant la prestation qui a pu être problématique. Bleu Ciel s'engage à assurer les prestations commandées et décrites dans le contrat de services co signé à la mise en place du service.

La responsabilité de Bleu Ciel ne peut être engagée :

- en cas de fausses informations que vous pourriez nous fournir ;
- pour l'usure normale du matériel et des produits d'entretien ;
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence française ;
- pour la qualité des tâches effectuées à votre demande mais non prévues dans le contrat passé avec Bleu Ciel.

7 - MODALITÉS D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE

11 - DE BONNES CONDITIONS D'INTERVENTIONS

Afin de permettre une prise en charge dans les meilleures conditions possibles pour vous même, votre entourage, et les intervenants du service, merci de mettre à disposition le matériel nécessaire à la réalisation des prestations.

* **Les animaux**, et plus particulièrement les chiens, doivent être enfermés avant l'arrivée de l'intervenant afin de garantir une bonne hygiène et de prévenir les risques d'accident.

* **Accès au domicile**, Il vous appartient de permettre aux intervenants d'accéder à votre domicile en ouvrant votre porte avant leur passage, ou en indiquant le code boitier où les clés seront déposées.

* **Utilisation du matériel disponible** : les intervenants sont tenus d'utiliser le matériel mis à disposition pour exécuter leurs prestations dans de bonnes conditions. Il est recommandé de mettre à disposition un balai type «Vileda» afin de prévenir les risques des troubles musculosquelettiques (TMS).

Pour le matériel lève-personne, une vérification annuelle obligatoire doit être effectuée par le prestataire pour votre sécurité et celle des intervenants.



Les intervenants ne doivent jamais être contactés directement sur leur téléphone portable. Toute suggestion de votre part est la bienvenue afin de progresser vers une meilleure qualité de prise en charge. Aucun soin ne doit être réglé directement à l'intervenant pendant la durée de prise en charge par Bleu Ciel. Une facture vous sera adressée.

12 - MESURES EN CAS D'URGENCE

* Pour votre sécurité, nous nous réservons la possibilité de faire appel aux pompiers en cas de porte close et de non réponse de votre part.

* Pour les urgences médicales il est recommandé de faire appel au médecin traitant , ou, à défaut, aux services d'urgence médicale (SAMU 15, POMPIERS 18).

* L'intervenant peut être amené en cas d'urgence à faire appel au médecin traitant ou aux services d'urgence médicale (SAMU et POMPIERS).

8 - CHARTE DE DÉONTOLOGIE - PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Éthique : Ensemble des conceptions morales qui dictent ses actes à quelqu'un.

Déontologie : Ensemble des règles et devoirs qui régissent l'exercice d'une profession

Par la présente Charte de déontologie, les membres de BLEU CIEL affirment les valeurs et l'éthique qui portent leur engagement dans leur activité professionnelle dédiée aux Services à la Personne de proximité.

BLEU CIEL s'engage à :

- * Respecter la réglementation en vigueur relative aux modalités d'exercice des activités (agréments, autorisations...).
- * Rechercher la Qualité dans un processus d'amélioration continue du service rendu à leurs bénéficiaires.
- * Soutenir les publics fragiles, voir dépendants, par la meilleure assistance possible.
- * Améliorer de façon constante les conditions de travail de leurs collaborateurs.
- * Recruter, former puis professionnaliser les équipes pour asseoir la pertinence et la crédibilité du savoir-faire et du savoir être des métiers de Services à la personne

BLEU CIEL s'engage à personnaliser ses propositions d'aide en fonction des besoins exprimés par le bénéficiaire afin d'évaluer au plus juste la nature et la fréquence des services demandés.

BLEU CIEL assure le suivi des prestations mises en place afin de procéder rapidement à d'éventuelles mesures correctives.

BLEU CIEL s'engage à :

- Protéger les bénéficiaires d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes.
- Protéger l'intervenant en l'incitant à maintenir « une juste distance » avec le bénéficiaire.

Ainsi chaque bénéficiaire, chaque intervenant, à la possibilité de faire part de ses insatisfactions ou difficultés à une personne référente, au sein de BLEU CIEL

Le personnel a l'interdiction d'intervenir en dehors des horaires programmés.

Seule la personne référente gère les relations entre les intervenants externes, les établissements et les intervenants

BLEU CIEL et l'ensemble de ses intervenants s'engagent auprès des bénéficiaires à :

- Décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée.
- Refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée.
- Ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée et/ou du bénéficiaire.
- Utiliser les clefs et/ou badge du domicile de la personne aidée confiées uniquement avec son accord préalable dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.
- Ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne.
- N'utiliser ni le téléphone, ni la ligne Internet de la personne aidée pour raisons personnelles.

8 - CHARTE DE DÉONTOLOGIE - PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

En outre, chaque bénéficiaire doit pouvoir poursuivre son épanouissement, quel que soit son âge, son handicap ou ses attentes. Le bénéficiaire doit pouvoir continuer à exercer ses droits et jouir de la liberté dévolue à chaque citoyen.

Il doit conserver la liberté et la possibilité de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

BLEU CIEL s'engage à mettre à disposition des bénéficiaires des intervenants compétents qui :

- * Savent écouter et comprendre les besoins exprimés par la personne aidée.
- * Appliquent les normes et les recommandations de l'ANESM.
- * Veillent à la qualité de leur présentation physique (tenue, hygiène personnelle...).
- * Sont ponctuels, aimables et courtois.
- * Sont en mesure d'aider et d'orienter la personne vers un interlocuteur adapté à ses besoins.
- * Si un véhicule est utilisé, il doit être correctement entretenu, assuré et répondre aux normes de sécurité.

Chaque personne qui intervient pour le compte de **BLEU CIEL** doit scrupuleusement respecter la charte de Déontologie définie par l'association et faire preuve d'une éthique sans faille

PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

La direction de Bleu Ciel donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels du service ont l'obligation de signaler auprès du responsable les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par les aidants de la personne accompagnée doit être immédiatement signalé au responsable qui en fait part aux autorités de tutelle qui le signaleront si nécessaire au procureur de la République. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires.

Un numéro national d'appel est disponible pour les personnes accompagnées victimes de maltraitance : le **3977**.

Les autorités administratives peuvent aussi être contactées dans ces situations :

• **L'Agence Régionale de Santé du Vaucluse :**

Cité administrative - 1 avenue du 7ème Génie - 84000 Avignon

Téléphone : 04 13 55 80 10

9 - CHARTE QUALITÉ

La spécificité de l'accompagnement de Bleu Ciel consiste en la réalisation d'activités, généralement à votre domicile. Les salariés de Bleu Ciel exercent leur activité dans une sphère intime et à ce titre bénéficient de votre confiance.

C'est au regard de ce contexte que nos interventions s'inscrivent dans le respect de notre déontologie. Celle-ci consiste à mettre en place des interventions afin que votre satisfaction soit au centre de nos actions tout en mettant les intervenants dans les meilleures conditions de travail possibles.

LES 4 GRANDS AXES SELON LESQUELS NOUS CONSTRUISONS LE SERVICE :

- L'accueil et l'information
- Une offre personnalisée et claire
- Une intervention de qualité dans le respect de notre déontologie
- Un suivi rigoureux des interventions à votre domicile et une attention particulière à votre satisfaction.

POUR REpondre À CES POINTS NOUS METTONS EN PLACE :

- Un numéro unique d'appel téléphonique : 04.90.28.05.86
- Un accueil téléphonique du lundi au vendredi
- Un accueil physique du lundi au vendredi de 9h à 12h dans nos locaux
- La mise à disposition instantanée des informations sur notre activité
- Une documentation complète et précise
- La communication de notre charte de Qualité

Toutes les propositions susceptibles d'apporter des améliorations à la qualité des services que nous vous proposons seront considérées et pourront faire l'objet d'une mise à jour de cette charte de qualité.



TARIFS AU 1ER JANVIER 2026

BLEU CIEL applique le tarif fixé par le Conseil Départemental, révisable chaque année. Une facture mensuelle est établie à partir d'une fiche de présence ou des enregistrements effectués sur la plateforme de télégestion (appels gratuits enregistrés de votre domicile à l'arrivée et au départ de l'aide à domicile).

Le montant à payer tient compte de l'éventuelle participation d'un organisme financeur.

FRAIS D'OUVERTURE DE DOSSIER 25€ au démarrage de la mission

FRAIS ADMINISTRATIFS MENSUELS 4€/mois

FINANCEMENT DIRECT

NOTRE TARIF HORAIRE

TARIF AIDE MÉNAGÈRE Heures Normales :	27,10 €
TARIF AIDE À DOMICILE Heures Normales:	27,10 €
TARIF AIDE À DOMICILE Heures Fériées et Dimanche :	30,00 €
TARIF HORAIRE PETIT BRICOLAGE/ ENTRETIEN DE JARDIN :	40,00 €

PRISE EN CHARGE PARTIELLE PAR UN ORGANISME

NOTRE TARIF HORAIRE

CAISSE DE RETRAITE 27.10 €

AIDE MOMENTANEE

- DOMISERVE (Sortir +, accompagnement véhiculé) 29,00 €
- DOMISERVE (entretien de la maison momentanée) 25.45 €

CONSEIL DEPARTEMENTAL (APA/PCH)

- A.D.P.A Heures Normales : 25.50 €
- A.D.P.A Heures Fériées et Dimanche : 27.50 €
- P.C.H Heures Normales: 25.50 €
- P.C.H Heures Fériées et Dimanche : 27.50 €

Devis sur demande
Rendez-vous à domicile pour les personnes ne pouvant se déplacer.

Référencement auprès de DOMISERVE dans le cadre de « **l'activité sortir +** » accessible à tous les allocataires des caisses complémentaires de retraite AGIRC et ARCCO.

Référencement auprès d'assurances et organismes de complémentaire santé dans le cadre d'une assistance à domicile.