



**DOSSIER D'ADHÉSION À L'ASSOCIATION
DES ENTREPRISES DE SERVICES À DOMICILE**



BULLETIN D'ADHÉSION **AESAD** **ANNEE 2017**

Nom de l'entreprise :

Forme Juridique :

N°SAP :

Adresse :

Code postal : Commune :

Tél : Email :

Nom du (de la) dirigeant(e) :

Année de création :

Nombre de salariés (équivalent temps plein) :

Cotisation 2017 : gratuite

Cotisation à compter de 2018 :

- Année de création : 90€

- Moins de 10 salariés : 120€

- A partir de 10 salariés : 150 €

Fait à le/...../.....

Prénom et nom du responsable :

Signature et cachet de l'entreprise :



CHARTRE QUALITÉ

ASSOCIATION DES ENTREPRISES

DE SERVICES À DOMICILE

1 – CRITÈRES D’ADHÉSION :

- 1-2 Être une entreprise.
- 1-3 Être installée en Haute-Vienne (87).
- 1-4 Être agréée par les services de la DIRECTE dans le cadre de l’agrément ou de la déclaration.
- 1-5 Adhérer à la charte qualité de l’AESAD.
- 1-6 Dans un souci de participation et de collaboration, obligation de participer à au moins une réunion dans l’année.
- 1-7 S’acquitter de sa cotisation.

2 – ENGAGEMENTS DES MEMBRES :

2-1 ACCUEIL :

- Assurer une permanence téléphonique du lundi au vendredi, dans les périodes de jours ouvrables.
- Informer les usagers en dehors des heures d’ouverture par un message sur répondeur.
- Contacter le client dans un délai maximum de 24 heures, dans les périodes de jours ouvrables.

2-2 ANALYSE DE LA DEMANDE :

- Évaluer les besoins.
- Proposer de réaliser les travaux, activités ou services qui correspondent aux compétences de l’entreprise.

2-3 ÉLABORATION DE L'OFFRE DE SERVICES, DU DEVIS, DU CONTRAT :

- Indiquer aux clients les éléments de tarification : déplacement, coût horaire HT,...
- Fournir une facture claire et détaillée, avec le numéro et la date d'obtention de l'agrément ou de la déclaration.
- Fournir un devis clair et détaillé pour les montants supérieurs à 100€ TTC.

2-4 DISPOSITIONS POUR L'INTERVENTION :

- Réaliser la prestation dans le délai convenu dans le devis ou le contrat accepté par le client.
- Accepter d'intervenir en urgence si la demande le nécessite.
- Prévenir le client en cas de changement d'horaire ou de personnel ponctuel ou définitif.

2-5 COMPÉTENCES DES PERSONNES ET SUIVI :

- Mettre à la disposition des clients des intervenants formés et compétents, dotés de savoir-être et de savoir-faire.
- Veiller à la qualité de sa présentation physique.
- Être aimable, courtois, ponctuel et informer de tout retard exceptionnel.
- Engager sa responsabilité en cas de détention, avec accord préalable et écrit de la personne aidée ou de son représentant légal, de clés de son domicile, de ne les confier à aucun tiers que ce soit et de ne les utiliser que dans le cadre d'un usage professionnel.*

2-6 RESPECT DE LA DÉONTOLOGIE :

- Respecter les droits fondamentaux des personnes aidées.
- Respecter la confidentialité des informations concernant la personne aidée dans le cadre des dispositions légales.
- S'engager à ne pas utiliser les appareils de communication de la personne aidée (téléphone, internet,...) sauf en cas d'urgence.

2-7 TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET ANALYSE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS :

- Assurer un suivi des interventions par l'envoi de fiches « qualité » aux clients qui permettront une évaluation des prestations offertes par les adhérents.
- Mettre en place des actions correctives.

2-8 DURÉE DE L'ENGAGEMENT :

- Engagement d'un an reconduit automatiquement un an à réception des cotisations.

L'adhérent déclare avoir pris connaissance des engagements notifiés dans la charte qualité et s'engage à les respecter. Il s'engage également à promouvoir l'AESAD auprès des autres acteurs (entreprise de services à domicile, collectivités, personnels de santé,...) sur le département de la Haute-Vienne. Le non-respect de ce règlement entraînera la radiation à la présente charte et l'exclusion de l'AESAD.

Fait à le/...../.....

Entreprise :

Prénom et nom du responsable :

Signature et cachet de l'entreprise :

Le Président de l'AESAD

Stéphane HEUSSLEIN



AUTORISATION D'INSCRIPTION DES MEMBRES A PRATIC, **L'EXTRANET DES RÉSEAUX** **DE LA CCI DE LIMOGES ET DE LA HAUTE-VIENNE**

Au titre de votre adhésion à l'Association des Entreprises de Services À Domicile (AESAD), nous vous proposons un nouveau service sécurisé par Internet accessible par mots de passe.

Votre inscription vous permettra de bénéficier des services suivants :

1. **Échanger des informations** avec votre réseau en toute confidentialité et sécurité
2. Avoir le **droit d'accès** aux informations de référence ou d'actualité (documents, évènements, lien web) liées à vos réseaux
3. Rechercher des informations filtrées sur **vos centres d'intérêt** spécifiques
4. Gérer **vos listes de contacts** professionnels avec d'autres réseaux
5. Bénéficier de **l'appui de toute la communauté** via les listes de diffusion
6. **Valoriser vos expériences** collectives et individuelles
7. En résumé : **contribuer** à la force du réseau

Pour vous inscrire à ce nouveau service et recevoir par mail vos mots de passe, remplir le formulaire d'adhésion ci-dessous, le signer et le remettre à la personne responsable du réseau :

Coordonnées de l'animateur : Marie-France CAMALY, Chambre de commerce de Limoges et de la Haute-Vienne, 16 place Jourdan – 87 000 LIMOGES.

Fait à **le**/...../.....

Entreprise :

Prénom et nom de la personne qui suivra le réseau :

Téléphone :

Mail (obligatoire) :

Signature et cachet de l'entreprise :



FORMULAIRE DE COLLECTE DES INFORMATIONS **POUR LE SITE INTERNET DE L' AESAD**

FORMULAIRE DESCRIPTIF DE VOTRE ENTREPRISE

- Nom de l'entreprise :
 - Noms du (des) chefs d'entreprise :
 - Adresse physique (n°, rue, code postal, ville) :
.....
 - Téléphone :
 - Fax :
 - Mail (générique) :
 - Numéro de déclaration ou d'agrément :
 - Site Internet :
 - Lien Facebook :
 - Lien Twitter :
 - Activité(s) de l'entreprise
.....
.....
 - Acceptez-vous les règlements par CESU Préfinancés ? oui non
 - Zones d'intervention géographique : Haute-Vienne Limoges
- ET/OU
- Les communes indiquées ci-dessous :
-

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Veillez cocher les activités ci-dessous qui vous concernent telles qu'elles sont définies dans le décret n°2016-750 du 6 juin 2016 :

- Garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile,
- Accompagnement des enfants de moins de 3 ans dans leurs déplacements,
- En mode mandataire : Assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques,
- En mode mandataire : Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques,
- En mode mandataire : Accompagnement des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile,
- Entretien de la maison,
- Petits travaux de jardinage,
- Travaux de petit bricolage,
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile,
- Soutien scolaire ou cours à domicile,
- Soins esthétiques à domicile pour les personnes dépendantes,
- Préparation de repas à domicile (y compris temps passé aux courses),
- Livraison de repas à domicile,
- Livraison de courses à domicile,
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé,

- Assistance informatique à domicile,
 - Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes,
 - Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile,
 - Assistance administrative à domicile,
 - Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements,
 - Télé-assistance et visio-assistance,
 - Interprète en langue des signes, technicien de l'écrit et codeur en langage parlé complété,
 - Prestation du véhicule de conduite personnel des personnes qui présente une invalidité temporaire,
 - Accompagnement des personnes qui présentent une invalidité temporaire en dehors de leur domicile,
 - Assistance aux personnes qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux,
 - Coordination et délivrance des services.
- Le logo illustrant l'entreprise est envoyé à marie-france.camaly@limoges.cci.fr :
 oui non
 - Une ou des photos illustrant l'entreprise sont envoyées à marie-france.camaly@limoges.cci.fr :
 oui non

Fait à le/...../.....

Entreprise :

Informations transmises par :

Fait à le/...../.....

Signature et cachet de l'entreprise :

Merci de retourner votre dossier complété et signé à :

AESAD
A l'attention de Marie-France CAMALY
16 Place Jourdan – 87000 LIMOGES