

CL.L.A / 01/15

# LIVRET D'ACCUEIL

ALSACEADOM

SERVICES AUX PARTICULIERS

ALSACEADOM:  
SERVICES AUX PARTICULIERS  
REGION HAUT-RHIN

TÉLÉPHONE  
09 75 20 25 79

FAX  
03 89 75 45 36



NOTRE DEVISE

Proximité

Ecoute

Réactivité



## CLIENTS

Services aux particuliers

MÉNAGE

REPASSAGE

GARDE D'ENFANTS

JARDINAGE

MAINTIEN A DOMICILE

L'interlocuteur en charge du suivi des  
prestations

M. STOFFEL Jean

TEL , 09 75 20 25 79

TEL , 06 15 27 58 92

TEL , 06 84 07 07 37

[www.alsaceadom.com](http://www.alsaceadom.com)

# QUELQUES INFORMATIONS SUR LES AIDES

## RÉDUCTION FISCALE ET CRÉDIT D'IMPÔTS

Tout particulier qui expose des dépenses pour des services à la personne rendus à son domicile s'ouvre droit à une réduction fiscale ou à un crédit d'impôts égal à 50 % des sommes effectivement restées à sa charge dans la limite du plafond national fixé par l'état.

### ➔ Réduction Fiscale

Selon article 199 sexdécies du code général des impôts sont concernées toutes les personnes qui ne sont pas éligibles au crédit d'impôts, sans condition de ressources, d'âge, de situation et de nombre de parts fiscales ou les personnes qui supportent les dépenses pour les prestations rendues au domicile de leurs ascendants.

### ➔ Crédit d'impôts

Selon article 199 sexdécies du code général des impôts seuls les contribuables exerçant une activité professionnelle et les demandeurs d'emploi sous certaines conditions peuvent en bénéficier. Le crédit d'impôts s'impute sur l'impôt dû ou prend forme d'un remboursement partiel ou total si l'impôt dû est inférieur au crédit d'impôts.

### ➔ Le CESU (Chèque Emploi Service Universel)

Vous pouvez utiliser le CESU pré-financé et diffusé par votre employeur pour payer directement tout ou partie de vos factures des prestations d'aide à domicile.

Le CESU ouvre les droits aux réductions et crédits d'impôts en vigueur **sur la partie restant à votre charge.**

### ➔ La PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant)

Pour vous aider à financer la garde à domicile de vos jeunes enfants, une allocation accordée par la CAF (caisse d'allocation familiale) dans le cadre de la PAJE a été mise en place.

Si vous exercez une activité professionnelle minimale, en faisant appel à une entreprise

agréée vous bénéficiez d'une aide pour au minimum 16 h par mois de garde à domicile de votre enfant, vous pouvez bénéficier du complément de libre choix de garde.

### ➔ L'APA (Aide Personnalisée d'Autonomie)

L'APA est attribuée par le Conseil Général du département de votre résidence. Pour en bénéficier le demandeur doit être âgé d'au moins 60 ans, être en situation de perte d'autonomie nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie quotidienne et résider de façon stable et régulière en France.

Le montant de cette aide varie en fonction des revenus (le Conseil Général peut financer de 10 à 100 % du coût de la prestation) et du niveau de dépendance. Ce dernier est évalué lors d'une visite à domicile et classifié au sein de la grille communément appelé grille AGGIR le niveau 1 étant le degré de dépendance le plus élevé.

Le demandeur doit adresser une demande d'aide par le biais d'un dossier au Président du Conseil Général. Le dossier est à retirer auprès du Conseil Général, des services sociaux de la commune de l'ayant droit ou du département de l'ayant droit (Mairie, Centre local d'insertion et de coordination; centre communal d'action sociale) ainsi que dans certaines structures d'aide à domicile.

**Nous sommes à votre entière disposition pour vous accompagner dans la mesure de nos compétences dans vos démarches auprès des différents organismes.**



Il existe différentes solutions complémentaires pour financer votre aide à domicile. Ce document retrace les plus couramment utilisés

# CODE DE DÉONTOLOGIE

Alsace  
ADom



Compte tenu des caractéristiques propres à notre métier, notre code de déontologie s'articule autour de 4 axes essentiels. Il a pour but de rapprocher nos engagements et les règles de bonne conduite qui en découlent.

## Le respect des règles

Nos collaborateurs exercent leur activité dans le cadre et les valeurs d'Alsaceadom et en conformité avec les dispositions légales et réglementaires établies par la profession ainsi que les règles internes d'Alsaceadom.

## Respect de la personne :

Nos collaborateurs traitent chaque personne avec respect et courtoisie en se gardant de toute discrimination. Ils accordent une attention particulière à leur hygiène corporelle, à leur tenue vestimentaire et aux véhicules et/ou équipement de protection individuelle que leur sont confiés dans le cadre de leurs missions. Ils respectent les horaires d'intervention

convenus avec le responsable et l'informent de tout retard prévisible ou de toute modification d'emploi du temps. Ils ont pour interdiction de recevoir de leurs clients toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs, et tout élément quelconque de patrimoine. Ils ont pour interdiction de fumer au domicile des clients.

## Devoirs de discrétion et de confidentialité.

Nos collaborateurs s'engagent à respecter la totale intimité de leurs clients et à ne divulguer aucune information les concernant dont ils ont eu connaissance dans le cadre de leur mission.

## Transparence

Nos Services doivent répondre à l'attente et aux besoins de nos clients. Une information claire et objective doit leur permettre d'apprécier la portée de leurs engagements et de faire ainsi le bon choix. Chaque

intervenant signale à son responsable toute difficulté rencontrée dans le cadre de la mission qui lui a été confiée. Chacun de nous étant acteur du développement d'Alsaceadom et porteur de ces valeurs aura à cœur de respecter ce code de déontologie ainsi que de le faire respecter.

Alsace  
ADom



# POURQUOI RECOURIR À ALSACEADOM

### ☺ Aucun Risques liés au statut d'employeur

Nous sommes et restons l'employeur de votre aide à domicile

### ☺ Plus de soucis d'assurance RC

Nous vous faisons bénéficier de l'assurance d'un professionnel

### ☺ Pas de formalité administrative

Nous nous chargeons de tout

### ☺ Aucun engagement contraignant

Vous pouvez suspendre ou rompre votre contrat à tout moment, en respectant le mois en cours

### ☺ Pas de relation d'argent avec l'intervenante

Nous établissons les fiches de paye, versons les salaires et les charges sociales.

### ☺ Des tarifs horaires au plus juste

Etant agréé par l'état vous bénéficiez d'une réduction fiscale de 50 % du montant de vos factures dans la limite de 12 000 € par an + 1500 € par enfant. Selon article 199 sexdécies du code général des impôts



# NOS PRESTATIONS

ALSACEADOM

SERVICES AUX PARTICULIERS

ALSACEA DOM  
SERVICES AUX PARTICULIERS  
RÉGION HAUT RHIN

TÉLÉPHONE  
09 75 20 25 79

FAX  
03 89 75 45 36

## MÉNAGE / REPASSAGE

Du lundi au samedi de 8 h à 20 h  
Une aide à domicile vient chez vous aux jours et heures que vous aurez fixés. L'organisation des tâches ménagères se fait en respectant le protocole établi avec vous

## MAINTIEN A DOMICILE 7/7 ET 24/24.

Difficile d'accomplir seul certains geste de la vie quotidienne ou de rester mobile ? Qu'il s'agisse de l'entretien du cadre de vie, de l'aide à l'alimentation, à la mobilité ou de l'aide à la vie quotidienne, nous mettons tout en oeuvre pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, handicapées ou dépendantes.

## PETITS TRAVAUX DE JARDINAGE

Travaux d'entretien courant de votre jardin, tonte de pelouse, taille de haie..... Dans le cadre de notre intervention, nous fournissons le matériel et à votre demande nous évacuons les déchets occasionnés par la prestation

## GARDE D'ENFANTS / PÉRISCOLAIRE

### Le BabySitting

Vous avez un déplacement professionnel, une sortie, votre enfant est malade ? Sur simple appel, nous organisons une prestation adaptée à votre demande.

### Le Périscolaire (relais)

Vous cherchez une solution de garde d'enfants depuis la sortie de l'école ou de la crèche jusqu'à votre retour, de 16 h à 20 h ou le mercredi et pendant les vacances scolaires.

Les prestation de garde d'enfants de moins de 3 ans sont soumises à l'agrément qualité.

## MAINTENANCE

Maintenance, entretien et vigilance temporaire de votre résidence. Pendant votre absence, nous assurons l'entretien, la relève de votre courrier, les travaux ménagers au sein de votre domicile.

Alsace  
ADom

Notre devise  
Proximité  
Ecoute  
Réactivité

Alsace  
ADom

## MAINTIEN A DOMICILE

LE MÉNAGE  
DE VOTRE  
DOMICILE



LA GARDE D'ENFANTS



LE JARDINAGE

ALSACEADOM

Ménage

Repassage

Jardinage

Garde d'enfants

Soutien scolaire

Préparation de repas

Maintien à domicile



Un contrat de confiance  
entre vous et nous

## AFIN DE MIEUX VOUS SERVIR NOUS NOUS ENGAGEONS A

### ENGAGEMENT N° 1 CIBLER VOS ATTENTES

Nous définissons lors du 1er contact avec notre collaborateur une prestation personnalisée

### ENGAGEMENT N° 2 SELECTION RIGOUREUSE DES COLLABORATEURS

Compétences, expériences, qualités professionnelles et relationnelles et motivation sont vérifiés

### ENGAGEMENT N° 3 ECOUTE ET RÉACTIVITÉ

Nous restons à votre écoute afin de répondre le plus rapidement à tous vos soucis liés aux interventions de nos collaborateurs

**NOTRE DEVISE**  
*Proximité - Ecoute Réactivité*

## LA REALISATION DE NOS PRESTATIONS

### 1) CIBLER VOS ATTENTES

- ☛ Nous nous déplaçons à votre domicile.
- ☛ Nous évaluons vos besoins en fonction de vos attentes.
- ☛ Nous définissons lors du 1er contact avec notre collaborateur une prestation personnalisée.
- ☛ Un planning d'intervention est défini avec vous et notre collaborateur. Bien entendu ce planning est modifiable selon vos souhaits.
- ☛ Un Carnet de liaison vous permet d'échanger avec notre intervenante.

### 2) SELECTION RIGOUREUSE

- ☛ Compétences, expériences, qualités professionnelles et relationnelles et motivation sont vérifiés.
- ☛ Votre satisfaction est régulièrement évaluée lors de bilans qualité effectués par téléphone ou par courrier.
- ☛ Des entretiens d'évaluation de nos collaborateurs avec notamment restitution des bilans qualités ont lieu chaque année.

### 3) ECOUTE ET RÉACTIVITÉ

- ☛ Nous restons à votre écoute afin de répondre le plus rapidement à tous

vos soucis liés aux interventions de nos collaborateurs.

☛ lorsqu'un intervenant est dans l'impossibilité d'effectuer sa mission, il prévient immédiatement le responsable d'agence. Ce dernier organise le remplacement dans les plus brefs délais en accord avec les bénéficiaires. Les plannings sont modifiés, l'identité de la remplaçante est communiquée au bénéficiaire.

☛ Toute réclamation écrite ou verbale du client fera l'objet d'une action corrective avec notre collaborateur.

# LES CONDITIONS TARIFAIRES DE NOS PRESTATIONS

**MÉNAGE**  
21 € 10 TTC \*  
De l'heure  
TVA %

**GARDE  
D'ENFANTS  
PLUS DE 3 ANS**  
21 € 10 TTC\*  
De l'heure  
TVA 10 %

**JARDINAGE**  
30 € TTC  
TVA 20 %  
De l'heure

**SOUTIEN  
SCOLAIRE**  
24 € TTC \*  
De l'heure

**GARDE  
D'ENFANTS  
MOINS DE 3 ANS**  
21 € 10 TTC\*  
De l'heure  
TVA 10 %

**MAINTIEN  
A DOMICILE**  
20 € 79 TTC  
TVA 5,5%  
De l'heure

**LA DURÉE  
MINIMALE  
PAR  
PRESTATION  
EST DE  
2 HEURES**

Sauf pour l'aide  
aux personnes  
âgées ou  
dépendantes

**DEVIS ET VISITES  
GRATUITS**

**PAS DE FRAIS DE DOSSIER  
OU D'ADHÉSION**



Nous sommes à votre service 7 jours sur 7.  
Nous réalisons nos prestations 7 jours sur 7.



**LES MODES DE PAIEMENT  
ACCEPTÉS SONT**

**LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE**

Pour toutes prestations régulières

**LES CHÈQUES EMPLOI SERVICE PRÉ-FINANCÉS**

Pour toutes prestations régulières ou ponctuelles

**LES PAIEMENTS PAR CHÈQUE BANCAIRE**

Pour toutes prestations régulières ou ponctuelles

\* TVA 10 %

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

## **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 âge, et ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico social.

## **Articles 2 : Droits 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.

## **Articles 3 : Droits 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 oeuvrant 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-éducatif.

## **Articles 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 la mise en oeuvre 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.

## **Articles 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.

## **Articles 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 famille ou des fratries prise 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 compétente et les autre 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.



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AIDÉE

## Articles 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentant légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personne 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, la droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## Articles 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. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institutions, à l'extérieure 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.

## Articles 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou 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 de de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## Articles 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 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 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.



## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

SELON L'ARRÊTÉ DU 8 SEPTEMBRE  
2003,

MENTIONNÉE À L'ARTICLE L. 311-4  
DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET  
DES FAMILLES





# LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

En 1987, le Conseil de l'Europe a défini la maltraitance comme une violence se caractérisant «par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière»

La maltraitance est un phénomène complexe qui renvoie à une diversité de situation, allant de la négligence jusqu'à des violences. La maltraitance peut exister partout, même à domicile. Elle peut concerner les enfants, les personnes âgées comme les personnes handicapées. Elle doit être combattue avec détermination pour protéger toutes celles et tous ceux, en situation de fragilité, qui ne peuvent se défendre.

La maltraitance revêt plusieurs formes comme par exemple les violences physiques, psychiques, morales, matérielles ou encore financières, etc...

**Si vous pensez être victime de maltraitance ou si vous perdez pied face à vos proches en perte d'autonomie : ne restez pas seul**  
**Procédure de signalement mise en oeuvre par Alsaceadom lorsqu'un cas de maltraitance est signalé par un intervenant**

- Signalement par l'agence par lettre au Président du Conseil Général du département de résidence de la personne maltraitée contenant : Les coordonnées de la personne qui signale. Les coordonnées de la personne concernée (identité, date de naissance, adresse). Un descriptif circonstancié des faits (faits constatés ou rapportés sans jugement de valeur)
- Signalement par téléphone : (dans tous les cas d'urgence) Un signalement téléphonique par un professionnel doit être confirmé par écrit. **SOS allo enfance en danger : 119. SOS maltraitance personnes âgées ou handicapées 3977**

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS TRAITEMENT DES LITIGES

Par réclamation ou litiges, on entend:

-Les réclamations des clients - Les anomalies détectées par l'intervenante et signalées lors des réunions semestrielles, les anomalies ou dysfonctionnements des retours d'enquêtes de satisfactions et des retours des carnets de liaison.

Les réclamations ainsi communiquées par téléphone, courriel, courrier ou tout autre moyen sont analysées par l'organisme gestionnaire qui contacte le client sous 7 jours ouvrés. Le résumé du problème, l'action curative mise en place pour y remédier et le résultat figurent dans le dossier client. Une fiche de progrès est constituée afin d'éviter le renouvellement de l'anomalie ou de l'insatisfaction du client.

Si une médiation est nécessaire entre responsable, collaborateur et client, le client est orienté vers la structure qualité du siège social à l'adresse suivante :

1 PLACE DU DONON 68700 CERNAY.

A défaut de solution trouvée dans le cadre d'une réclamation, il est proposé au client de présenter sa réclamation devant la commission nationale de médiation aux fins d'un traitement amiable, et ce sans préjudice de la possibilité pour celui-ci d'engager d'autres actions légales. Les coordonnées de l'ANSP sont données au client. L'ANSP tient à la disposition des clients la liste des médiateurs départementaux.

Selon le Code de l'action sociale et des familles Art L 311-5 *Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médicosocial ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.*

<http://www.ars.alsace.sante.fr/Presentation-et-coordonnees.91573.0.html>

Haut-Rhin (68) <http://www.cg68.fr>

Personnes qualifiées M. Becker Joseph M. Peter Bernard M. Wenzler Marc



**ANSP (Agence Nationale des Services à la Personne)**

3 Square Desaix

75015 Paris

Tél : 01 53 95 56 70

[www.servicealapersonne.gouv.fr](http://www.servicealapersonne.gouv.fr)

ARS Alsace

Site de Colmar

45 rue de la Facht

68000 Colmar

Tél 03 89 49 30 04



## ALSACEADOM

Alsaceadom est à vos cotés pour vous rendre la vie plus agréable et vous permettre de consacrer plus de temps à votre famille, vos proches, vos loisirs.

Notre but : vous faciliter le quotidien en effectuant à votre domicile des services du type, ménage, repassage, petits travaux de jardinage, soutien scolaire, mais aussi la garde d'enfants. Notre devise est Proximité - Ecoute - Réactivité



### ALSACEADOM

1 PLACE DU DONON  
68700 CERNAY

TEL : 09 75 20 25 79

## NOTRE SECTEUR

Votre agence : ALSACEADOM

Adresse : 1 place du Donon 68700 Cernay

E-mail : [jean.stoffel@orange.fr](mailto:jean.stoffel@orange.fr)

E-mail : [Guy.Vicquenault@orange.fr](mailto:Guy.Vicquenault@orange.fr)

Téléphone : 09 75 20 25 79

Portable : 06 15 27 58 92

Portable : 06 84 07 07 37

Accueil téléphonique :

du lundi au vendredi: de 9 h à 18 h

Samedi: de 9 h à 12 h

Accueil Physique le lundi mercredi et jeudi  
de 9 h à 12 h

En cas d'urgence nous restons joignables 24h/24h et  
7j/7 sur les numéros de portables

N° Agrément Qualité SAP 533349072 du 18/10/12

Par la DIRECCTE Unité Territoriale Du haut Rhin

Si une médiation est nécessaire entre collaborateur et client vous pouvez vous adresser directement au responsable d'Alsaceadom.

Vous pouvez également adresser votre réclamation à la commission nationale de médiation, La liste des médiateurs départementaux étant disponible auprès de l'ANSP

[www.servicealapersonne.gouv.fr](http://www.servicealapersonne.gouv.fr)

### Adresse de la Direccte du Haut Rhin

Direction Régionale des entreprises de la concurrence de la consommation et de l'emploi (Direccte) Unité territoriale du Haut Rhin.  
Cité administrative 3 rue fleschhauer 68028 Colmar Cedex  
[www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr) - [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)