Accompagn'age

POURQUOI UN LIVRET D'ACCUEIL ?

Vous avez choisi de faire appel à nos services, nous vous en remercions. Nous nous efforcerons au quotidien de vous accompagner dans les meilleures conditions possibles.

Afin de créer une relation de confiance et de clarté avec notre agence vous retrouverez dans ce livret d'accueil l'ensemble des informations clés sur :

- notre structure
- nos prestations
- notre mode d'intervention
- la mise en place de nos prestations
- notre fonctionnement
- nos tarifs
- les financements possibles
- notre charte qualité
- notre déontologie
- la charte des droits et libertés

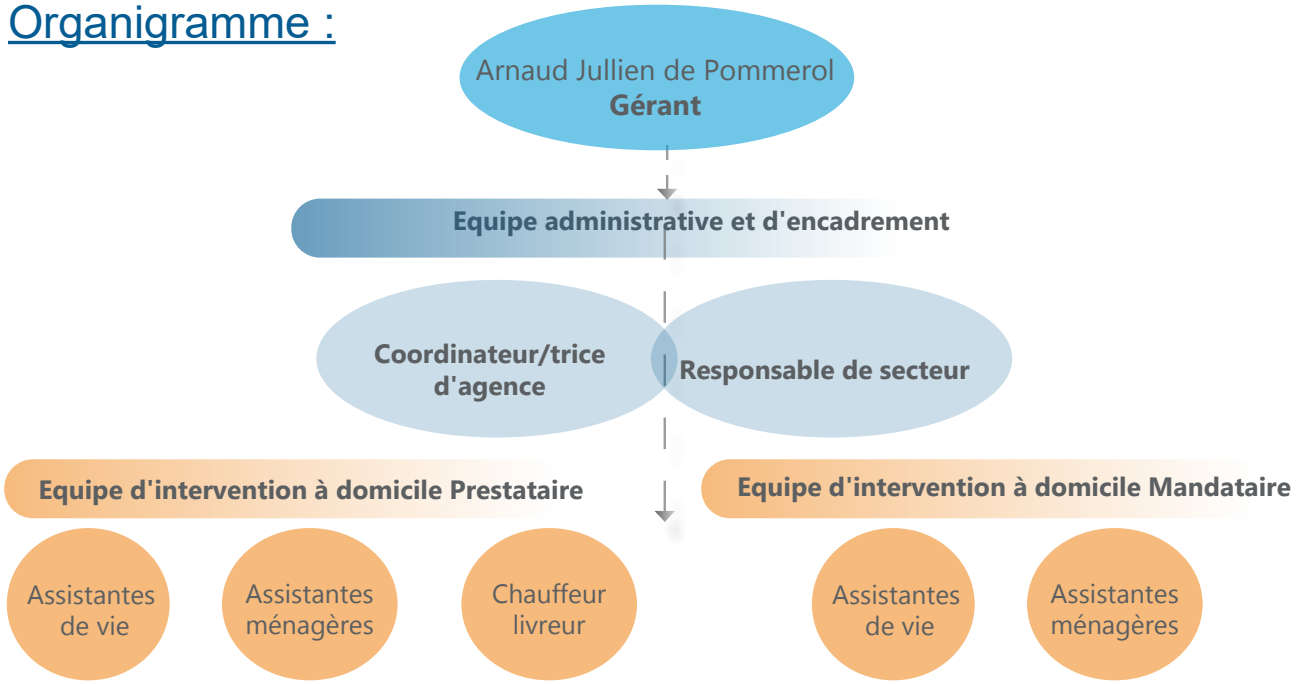
Ce livret d'accueil vous informe de l'ensemble des dispositifs que nous proposons pour vous aider à mieux vivre chez vous malgré les difficultés que vous pouvez rencontrer.

Nous espérons que l'implication, le professionnalisme et le dévouement de notre personnel vous permettront de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions. Une question, un doute, un mécontentement n'hésitez pas à nous contacter si besoin.

NOTRE STRUCTURE

Accompagn'âge est une société (SARL) de services à la personne à domicile créée le 19-06-2009. Elle est autorisée pour l'assistance aux personnes fragiles (mode prestataire) par la Métropole de Lyon 20, rue du Lac CS 33569 69505 Lyon Cedex 3, agréée (mode mandataire) - sous l'agrément n° SAP 513135459 du 08/12/2009, renouvelé le 13/08/2014) et déclarée pour les activités de services à la personne auprès de la Direccte-UT69 - 8-10 rue du Nord 69625 Villeurbanne.

Organigramme :



Nos valeurs

PARTAGE

Notre objectif est de vous assurer une prestation de qualité rigoureusement conforme à vos besoins et vos souhaits. Pour cela, nous privilégions le travail « main dans la main » avec vous, vos proches, votre médecin, votre infirmière...
c'est de ce partage omniprésent, d'expériences, de bonnes pratiques que nous tirons notre savoir-faire et que nous pouvons respecter notre engagement d'excellence !

PROFESSIONNALISME

Tous nos salariés passent par un processus de recrutement rigoureux permettant de valider leurs compétences professionnelles et leurs qualités relationnelles.
Tout salarié est accompagné, suivi, contrôlé tout au long de son parcours au sein de l'entreprise.
Tout salarié bénéficie du plan de formation continue instauré dans l'entreprise.

NOS PRESTATIONS

Quel que soit votre niveau de dépendance, nous adaptons nos prestations à vos besoins afin de vous permettre de demeurer chez vous en toute sérénité et sécurité.

AIDE À L'AUTONOMIE

AIDE MÉNAGÈRE

PORTAGE DE REPAS

ACCOMPAGNEMENT VÉHICULÉ

Nos prestations sont assurées par des professionnels rigoureusement sélectionnés pour leurs qualités humaines, leur savoir-faire et leur savoir-être. Notre personnel intervient pour vous accompagner dans les gestes de la vie quotidienne.

Nous vous proposons les prestations suivantes :

Service « Aide à l'autonomie » :

- Aide au lever et au coucher
- Aide à l'habillage / au déshabillage
- Aide à la toilette / Aide à l'hygiène
- Aide aux transferts
- Garde de jour / garde de nuit
- Aide à la promenade
- Aide aux activités sociales et relationnelles (stimulation intellectuelle, jeux, lecture)

Important :
Nos assistant(e)s de vie ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez vous des activités relevant de professionnels de soins notamment : les actes de soins médicaux, les toilettes médicalisées, la préparation des médicaments).

Service « Aide ménagère » :

- Entretien et hygiène du domicile (dépoussiérage, nettoyage, vaisselle, vitres…),
- Entretien et hygiène du linge (lavage, repassage, rangement du linge)
- Aide aux courses courantes (pharmacie, alimentation)
- Préparation de repas

Important :
Nos assistant(e)s ménagèr(e)s ne sont pas habilité(e)s à effectuer chez vous des activités relevant de professionnels du nettoyage notamment : le lessivage des murs, travaux en hauteur, désencombrement des caves/sous-sols.

Service « Portage de repas » :

Nous livrons à votre domicile des repas pour chaque jour de la semaine. Diverses formules de menus vous sont proposées, assurant la diversité sur plusieurs semaines et garantissant votre équilibre nutritionnel.
Vous avez la possibilité de commander des menus adaptés à votre régime.
Le nombre de repas commandé par semaine n'est pas imposé .

Important :
Les repas sont cuisinés par un traiteur professionnel et livrés dans nos véhicules frigorifiques.

Service « Accompagnement véhiculé » :

Pour vous aider dans vos déplacements, nos intervenants peuvent vous accompagner à pied ou au moyen d'un véhicule. Que ce soit pour un rendez-vous médical, la visite d'un proche, un rendez-vous chez le coiffeur nos intervenants vous permettent d'appréhender tous vos déplacements en toute sécurité.

L'accompagnements véhiculé c'est bien plus qu'un simple trajet !
C'est une aide complète avant, pendant et après. Nos intervenants prennent soin de préparer votre sortie. Ils vous accompagnent personnellement jusqu'au lieu de rendez-vous, peuvent rester à vos côtés si besoin, et vous raccompagnent ensuite à votre domicile.

NOS MODES D'INTERVENTION

Le mode prestataire :

En mode prestataire nous sommes l'employeur de l'intervenant qui se déplace chez vous, vous n'avez donc pas à vous occuper de la gestion administrative des intervenants (contrat, formation, gestion RH, paie).

- En tant qu'employeur, nous sommes responsables du bon déroulement de la prestation. Plusieurs fois par an, nous organisons des visites de contrôle à votre domicile afin de vérifier la qualité des prestations.
- Nous gérons le planning d'intervention de notre personnel et contrôlons l'effectivité des prestations au moyen de feuilles de présence cosignées soit par un système de télégestion (appels gratuits depuis votre ligne fixe ou mobile).
- Nous mettons en place à votre domicile un cahier de liaison permettant de garantir une bonne transmission des informations et une meilleure coordination des interventions avec vous-même, vos proches et/ou d'autres professionnels (médecin, infirmer[e], kiné...).
- Nous établissons chaque fin de mois, une facture détaillée des prestations réalisées.
- Nous adressons chaque année une attestation fiscale pour vous permettre de déclarer les montants que vous avez payés sur l'année et vous permettre de bénéficier des avantages fiscaux liés aux services à la personne (limites et conditions fixées par l'article 199 sexdecies du code général des impôts).

Le mode mandataire :

Dans ce mode d'intervention, vous êtes l'employeur et en avez les responsabilités. Par conséquent vous êtes tenu de respecter le code du travail ainsi que les dispositions de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur du 24 novembre 1999 (IDCC 2111).

Notre service de prestation de mandat a pour mission de vous conseiller et vous accompagner au mieux dans toutes les démarches administratives incombant à un employeur, dans le respect de la Convention Collective du Particulier Employeur.
En tant que service mandataire nous effectuons auprès de vous :
- une visite de qualification de vos besoins afin de vous proposer une prestation personnalisée
- une aide pour la recherche et le recrutement du personnel.
- une aide pour la rédaction du contrat de travail.
- une aide pour la coordination des prestations (cahier de liaison, feuille de présence...)

Sur la base du relevé d'heures mensuelles effectivement travaillées nous réalisons les démarches déclaratives en vue de la gestion de la paie (bulletins de salaire et déclaration de charges sociales). Le paiement des salaires nets de vos intervenants vous incombe. Nous nous chargons de reverser pour vous aux organismes sociaux le montant des cotisations sociales afférentes aux salaires versés à vos intervenantes.
Nous assurons le conseil en cas de rupture du contrat de travail et élobarons pour vous les documents de fin de contrat (certicat de travail, solde de tout compte, attestation pôle emploi).

Dans tous les cas :

Nous désignons pour vous un référent :
(nom, prénom)_____

- Il est votre contact privilégié au sein de l'agence
- Il se déplace chez vous pour évaluer vos besoins et mettre en place l'aide que vous souhaitez.
- Il valide, au terme du premier mois, que le service rendu correspond bien à vos attentes.
- Il veille, par des contacts réguliers, à la qualité du service qui vous est fourni.
- Il réadapte les prestations en fonction de l'évolution de vos besoins.

LA MISE EN PLACE DE NOS PRESTATIONS

1- Evaluation personnalisée de vos besoins

1- Par téléphone ou à votre domicile, votre référent prend en compte votre demande et évalue avec vous vos besoins (nature de l'aide, tâches à réaliser, typologie du logement, horaires souhaités).
Ce rendez-vous permet de prendre en compte vos habitudes de vie et des consignes de sécurité à appliquer aux intervenants (utilisation des clés, personne à prévenir, etc.).

2- Etablissement du plan d'intervention personnalisé

2- Votre référent établit un plan d'aide personnalisé en tenant compte de tous les éléments collectés.
Il personnalise les interventions futures en tenant compte de vos besoins.
Il collabore également le cas échéant avec les autres intervenants médico-sociaux en lien avec vous.
Il vous oriente et vous accompagne dans les dispositifs d'aides ou de financement des prestations.

3- Validation du devis/contrat

3- Suite au rendez-vous à domicile, vous recevez une offre de service personnalisée complète comprenant :

- un devis gratuit (nature des interventions, leurs fréquences, les horaires, etc.)
- un contrat de prestations de service

4- Démarrage des prestations

4- Le jour de la première prestation votre référent vous présente le(s) intervenant(s) en charge des prestations à votre domicile.

Afin d'assurer une prestation de qualité, les intervenants reçoivent :
- une feuille de mission reprenant les tâches à effectuer à votre domicile.
- un planning prévisionnel des interventions.
- un cahier de liaison est complété à chaque intervention.

La continuité de notre service

Pour les prestations d'aide à l'autonomie, nous sommes susceptibles d'intervenir chez vous du lundi au dimanche, de jour comme de nuit, et y compris les jours fériés.

En cas d'absence prévue ou imprévue, en semaine, en week-end/jour férié, en période de vacances, une procédure de continuité du service est mise en œuvre de manière à remplacer l'intervenant absent.

Nous avons mis en place une astreinte afin de toujours rester joignables et pouvoir traiter l'urgence.

N° d'astreinte : **06 52 11 68 83**

Chaque intervenant est tenu de prévenir immédiatement le référent en cas de retard, d'absence, ou autre problème.

Pour les remplacements d'urgence, sans délai, le référent vous prévient par téléphone et met en place une solution de remplacement.

Pour un remplacement prévisible, tel que des congés,vous êtes prévenu par votre référent du remplacement de votre intervenant habituel.

En cas de nécessité, nous pouvons mobiliser rapidement un intervenant remplaçant. Dans le cas extrême où l'on ne peut pas fournir d'assistante de vie, le référent pourra faire appel à une autre structure agrée ou autorisée du secteur.

Quelle que soit la situation, le remplaçant est reconnaissable par le badge où est inscrit son nom et son appartenance à la société. Le référent l'aura préalablement informé des tâches à réaliser à votre domicile. Il complète le cahier de liaison pour mieux coordonner ses prestations.

L'amélioration continue de nos services

Notre engagement est de vous aider dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne et de tout mettre en oeuvre pour que la prestation à votre domicile améliore vos conditions de vie. Nous sommes inscrits dans une démarche d'amélioration continue de la qualité à ce titre nous avons besoin de votre avis :

- Vous recevrez plusieurs fois par an la visite de votre référent. C'est pour vous l'occasion de lui faire part de vos remarques.
- Chaque année vous recevrez une enquête de satisfaction. Les résultats de ces questionnaires permettront d'améliorer nos services, par la mise en place d'actions correctives adaptées. L'ensemble de ces informations sera comparé et archivé d'une année sur l'autre.

Une question, un doute... N'hésitez pas, appelez votre référent, il se charge de répondre à vos questions et de traiter votre demande dans les plus brefs délais.

Gestion des plaintes et des réclamations : Nous nous engageons à traiter toutes vos réclamations, écrites ou orales et à vous apporter une réponse dans les plus brefs délais.

Recours possibles en cas de litige : En cas de conflit non résolu au sein de l'agence, vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée (Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles) que vous choisissez sur une liste établie conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé. Pour soliciter ce dispositif vous pouvez contacter (plus d'information sur à l'adresse https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/la-personne-qualifiee):

ARS Auvergne-Rhône-Alpes Dispositif « Personne qualifiée »
241 rue Garibaldi - CS 93383 69418 Lyon Cedex 03
Par téléphone : 04 81 10 60 94
Par courriel : ars-ara-da-pers-quali-ms@ars.sante.fr

Service de Médiation à la consommation: Conformément aux articles L612-1 à L.612-5 du Code de la consommation, vous pouvez également faire appel à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de votre litige. Notre société adhère au service de médiation ANM CONSOMMATION. Saisine soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes adresse soit en ligne sur https://www.anmconso.com. Tèl : 01 58 64 00 05 les matins en semaine de 9h00 à 12h00

Déclaration CNIL : Conformément à la loi "Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978", vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification des informations ; dans ce cas, merci de vous adresser au responsable de l'agence.

Personne de confiance : Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. Vous retrouverez en annexe de ce livret la notice explicative sur la personne de confiance.

Prévention et sécurité

Prévention et lutte contre la maltraitance : Nos intervenants veillent au respect de la personne et de sa dignité. A l'occasion de leur recrutement et de leur parcours dans l'entreprise, ils sont sensibilisés et formés à la bientraitance, à la prévention de la maltraitance. Ils sont accompagnés dans leur pratique professionnelle afin de laisser place à l'écoute et au soutien. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant rédige une fiche de signalement qu'il remet à son responsable à l'agence. Celui-ci effectuera les démarches nécessaires auprès des services compétents. En dernier recours et en cas de danger imminent, un signalement au procureur de la République sera fait par la direction. Intervenant, bénéficiaire, entourage peuvent obtenir conseil auprès des organismes de lutte et de prévention de la maltraitance ci-dessous :

T. 04 72 61 87 12 une écoute anonyme Site : www.rhonalma.fr

Gestion des situations d'urgence : Aux heures d'interventions prévues, nous nous réservons la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et si personne ne répond aux tentatives d'accès au domicile (sonnette, appels ...). Vous devez nous prévenir en cas d'absence ou d'hospitalisation.

En cas d'urgence médicale constatée par une intervenante, notre agence se réserve la possibilité de faire appel à votre médecin traitant, à son remplaçant ou au médecin du SAMU (SAMU : 15 / POMPIER : 18).

NOS TARIFS : PRESTATAIRE

Tarifs applicables au 1er Janvier 2024

Aide à l'autonomie

28,00 € TTC/ Heure* 26,54 € HT (TVA 5,5%),
soit 14,00 € TTC après déduction de l'avantage fiscal*
Minimum : 1h30 par intervention
Pour des interventions 1h seule :
29,00 € TTC/ Heure* 27,49 € HT (TVA 5,5%)
soit 14.50 € TTC après déduction de l'avantage fiscal*

Accompagnement véhiculé

Accompagnement véhiculé : **30,00 € TTC/ Heure*** 28.44 € HT (TVA 5,5%) soit 15,00 € TTC après déduction de l'avantage fiscal*
10 km inclus, au-delà : 0,58 € / km

Aide ménagère

30,50 € TTC/ Heure* 27,72 € HT (TVA 10%), soit 15,25 € TTC après déduction de l'avantage fiscal*
Minimum : 2 heures par intervention
Si prise en charge CPAM, CARSAT, CNRACL : **26,30 € TTC/ Heure*** 23,91 € HT (TVA 10%)

Frais de gestion mensuel : 8,50€* TTC (7,08€ HT/ TVA 20%) par mois (sauf pour les prises en charge APA, PCH, CARSAT...)

Informations pratiques :

- Dimanches et jours fériés : majoration de 25 % - 1er Mai et Noël : majoration de 100 %
- Nuit : à partir de 200 € TTC* (189,57€ HT - TVA 5.5%), soit 100€ TTC après déduction de l'avantage fiscal* Présence nocturne de 20h à 8h

Paiements acceptés : Prélèvement automatique, Chèque, CESU préfinancé.

* Les sommes engagées pour le service prestataire peuvent être déductibles des impôts (sous la forme d'un crédit d'impôts) à hauteur de 50 % des sommes acquittées dans les conditions et limites prévues à l'article 199 sexdecies du code général des impôts.
** Les activités de transport et de livraison effectuées hors du domicile, mais à partir de ou vers celui-ci, ne peuvent être exercées qu'à condition d'être comprises dans une offre globale de services incluant une activité exercée au domicile. L'avantage fiscal s'applique à ces prestations, réalisées à l'extérieur du domicile, dès lors qu'elles sont comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
*** Le taux de TVA est réduit à 5.5% pour les activités relevant de l'autorisation des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (prestations dites "geste essentiel") et réalisées auprès de personnes âgées dépendantes ou en situation de handicap.
****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 en fait la demande. art-6 Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur.

NOS TARIFS : PORTAGE DE REPAS

Tarifs applicables au 1er Janvier 2024

Tarif des repas et options en HT et TTC

Menu	Tarif du repas	Dont part Service*	Après réduction ou crédit d'impôt
Plat complet (viande ou poisson + garniture)	11,30€ TTC	8,13 € TTC* (7,39€ HT / TVA 10%)	7,23€ TTC
Menu complet (entrée, plat complet, laitage, dessert)	12,95 € TTC	8,42 € TTC* (7,65€ HT / TVA 10%)	8,74 € TTC
Menu journée (menu complet, potage, laitage/dessert)	16,50 € TTC	9,28 € TTC* (8,43€ HT / TVA 10%)	11,86 € TTC
Menu midi et soir (2 menus complets)	25,90 € TTC	16,84 € TTC* (15,30€ HT / TVA 10%)	17,48 € TTC
OPTION Pain	0.75 € TTC	0.60 € * (0,54 HT / TVA 10%)	0,56 € TTC
OPTION Potage	1,95 € TTC	1.37 € * (1.24 HT / TVA 10%)	1,27€ TTC

Frais de gestion mensuel : 8,50€* TTC (7,08€ HT/ TVA 20%) par mois

Informations pratiques :

- Pas de minimum de commande
- Régimes possibles : sans sel, diabétique, hypocalorique, mouliné, mixé.
- Offre spéciale couple : moins 25% sur la partie service du portage de repas

Paiements acceptés :

- Prélèvement automatique, Chèque, CESU préfinancé…
- Prise en charge possible dans le cadre de l'APA, PCH, CARSAT, mutuelle.

* Les sommes engagées pour le service de livraison de repas peuvent être déductibles des impôts (sous la forme d'un crédit d'impôts) à hauteur de 50 % des sommes acquittées dans les conditions et limites prévues à l'article 199 sexdecies du code général des impôts. Seule la partie livraison est éligible à cet avantage fiscal.

** Les activités de transport et de livraison effectuées hors du domicile, mais à partir de ou vers celui-ci, ne peuvent être exercées qu'à condition d'être comprises dans une offre globale de services incluant une activité exercée au domicile. L'avantage fiscal s'applique à ces prestations, réalisées à l'extérieur du domicile, dès lors qu'elles sont comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.

***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 en fait la demande. art-6 Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur.

NOS TARIFS : MANDATAIRE

Tarifs applicables au 1er Janvier 2024

FRAIS DE GESTION MENSUELS :

Nombre d'heures d'interventions par mois	Forfait horaire HT	Forfait horaire TTC	Après réduction d'impôts
à partir de	4,00 €	4,80 €*	2,40€
Au-delà de 150h par mois ou pour des forfaits jours et/ou nuits	Sur devis personnalisé		

SIMULATION :

	Employé(e) familial(e) (A)	Assistant(e) de vie (A)
Salaire horaire net seul	à partir de 10,31 €/h	à partir de 10,54 €/h
Salaire horaire net + congés payés + charges sociales (hors frais de gestion)	à partir de 17,08 €/h*/**	à partir de 17,50 €/h*/**
Coût horaire global Frais de gestion inclus	à partir de 22,08 €/h*/**	à partir de 22,50 €/h*/**

La rémunération de votre salarié(e) et son poste peut varier selon :

- Son expérience
- Son niveau de qualification
- Des missions à réaliser
- Des accords possibles entre vous sur sa rémunération

Il existe plusieurs profils d'employé(e) familial(e) et Assistant(e) de vie, nous vous accompagnons pour définir lequel doit être appliqué.

FRAIS DE DOSSIER ANNUELS :

30 € TTC* (25 € HT - TVA 20%) payables à la première facturation puis chaque année avec la facture de janvier.

* Les sommes engagées pour le service mandataire peuvent être déductibles des impôts à hauteur de 50 % dans les conditions et limites prévues à l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

** Montant simulé incluant une exonération de charges d'URSSAF appliquée selon les critères en vigueur

***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 en fait la demande.
art-6 Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur

LES FINANCEMENTS POSSIBLES

De nombreux dispositifs existent pour vous aider financièrement. Notre équipe vous informe et vous accompagne dans vos démarches auprès des différents organismes.

L'APA

Allocation personnalisée d'autonomie

L'APA est accordée par le conseil départemental. Elle est attribuée aux personnes de plus de 60 ans selon des critères d'autonomie et de revenus. Elle est non récupérable sur succession.
L'évaluation du niveau de perte d'autonomie est réalisée par l'équipe médico-sociale du secteur (grille AGGIR). Seuls les GIR 1 à 4 relèvent de l'APA.
Si les ressources dépassent un certain plafond, un ticket modérateur reste à la charge du bénéficiaire.

Où se procurer un dossier de demande d'APA :

+ de renseignements dans votre agence Accompagn'age

ou directement auprès de la Métropole de Lyon
Direction de la Vie à Domicile
20, rue du Lac - CS 33569 – 69505 Lyon cedex
Tel : 04 78 63 40 40

LA PCH

Prestation de Compensation du Handicap

La PCH vise à permettre à la personne en situation de handicap de faire face aux conséquences de sa situation dans sa vie quotidienne, en prenant en compte ses besoins, ses attentes et son projet de vie. La PCH peut financer : l'aide humaine, l'aide technique, l'aménagement du logement, l'aménagement du véhicule et les surcoûts liés au transport, les aides-animalières, des aides spécifiques / exceptionnelles.

Où se procurer un dossier de demande de PCH :

+ de renseignements
dans votre agence Accompagn'age

ou directement auprès de la Métropole de Lyon
Direction de la Vie à Domicile
20, rue du Lac - CS 33569 – 69505 Lyon cedex
Tel : 04 78 63 40 40

LE PAP

Plan d'Action Personnalisé

Le PAP est un dispositif de conseil, d'aide financière et matérielle mis en place par les caisses de retraite de base. Il est destiné aux retraités qui sont encore autonomes, mais qui ressentent le besoin d'être aidés à leur domicile en raison de leur état de santé, de leur isolement ou encore des conditions de vie dans leur logement.

Où se procurer un dossier de demande de PAP :

+ de renseignements dans votre agence Accompagn'age

ou directement auprès de la
CARSAT RHONE ALPES SERVICE SOCIAL 3646
Pour les caisses de retraite des régimes dit "spéciaux" il convient de les contacter directement.
(RSI, CNRACL...)

LES FINANCEMENTS POSSIBLES

CAISSES DE RETRAITE COMPLEMENTAIRE, MUTUELLES, ET LES ASSURANCES

Selon votre contrat et les garanties souscrites, il est possible d'obtenir une aide financière pour financer des heures d'aide à domicile.
Pour plus de renseignements, appelez directement votre organisme.

DOMISERVE - Sortir + :

Si vous relevez des caisses de retraite complémentaires AGIRC, ARRCO ou de la MGEN, vous pouvez bénéficier de CESU pour des prestations d'accompagnement véhiculé. Tél : 0 810 360 560

AVANTAGES FISCAUX SPECIFIQUES AUX SERVICES A LA PERSONNE

Vous pouvez bénéficier, sous conditions, d'une réduction ou d'un crédit d'impôt à hauteur de 50% des sommes réellement acquittées au titre des prestations de services, et ceci dans la limite du plafond maximal autorisé (Article 199 sexdecies du CGI). Chaque année, nous vous remettons une attestation fiscale. Celle-ci vous permet de déclarer lors de votre déclaration de revenus les sommes versées au titre des prestations de services aux personnes relevant de l'article L.7231-1 du Code du travail.

LES CONTACTS UTILES

MAISONS DE LA MÉTROPOLE POUR LES SOLIDARITÉS :

LYON 1er
NEYRET 18 rue Neyret
04 28 67 14 00 Croix Rousse

LYON 2e
SAINTE-HÉLÈNE 9 rue Sainte-Hélène
04 28 67 17 00 Bellecour

DELANDINE 60 rue Delandine
Uniquement sur rdv Sainte Blandine

LYON 7e
FÉLIX BRUN 45 rue Félix Brun
04 28 67 16 00 Jean Jaurès

MADELEINE 36 rue de La Madeleine 04 78 77 25 00 Saxe Gambetta

BANCEL 40 rue Bancel 04 28 67 18 00 Centre Berthelot

LYON 3e
CORNEILLE 149 rue Pierre Corneille 04 26 83 94 00 Place Guichard

FLORENCE 52 rue Professeur Florence Uniquement sur rdv Grange Blanche

SAINTE-ANNE 4 place Sainte-Anne 04 78 54 36 90 Part Dieu Tiers Lafayette

LYON 8e
LATARJET 1 place Latarjet 04 72 78 80 60 Mermoz Pinel

JEAN XXIII 60 bd Jean XXIII 04 78 78 84 40 Bachut - Mairie du 8e 1

BACHUT 15 bis avenue Jean Mermoz 04 28 67 18 20 Mermoz Pinel

LYON 4e
DELEUVRE 51 rue Deleuvre 04 78 29 88 20 Henon

LYON 6e
FOCH 52 av. Maréchal Foch 04 72 69 56 30 Foch ou Masséna

HORAIRES
Lundi, mercredi, jeudi
8h30 - 12h et 13h30 - 17h Mardi
13h - 17h
Vendredi
8h30 - 12h et 13h30 - 16h30

Vous trouverez les coordonnées des autres Maisons de la Métropole sur le site www.grandlyon.com

CHARTE QUALITE

Accompagn'age s'appuie sur deux valeurs fortes, chères à l'esprit du fondateur de la marque : la notion de Partage et le sens du professionnalisme. Si l'objectif de notre enseigne est d'assurer aux clients qui nous font confiance, une prestation de qualité rigoureusement conforme à leurs besoins, il était indispensable pour Accompagn'age de travailler main dans la main avec l'ensemble des acteurs du domicile.

Le partage, d'expériences, de bonnes pratiques, est omniprésent :

- entre vous-même et votre intervenante
- entre votre intervenante et le personnel de l'agence
- entre le personnel et votre entourage
- entre le personnel et les professionnels qui vous entourent

C'est de cette volonté de partager que notre enseigne tire son savoir-faire et que nous pouvons respecter notre engagement d'excellence.

À CE TITRE NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Offrir un accueil de qualité : proximité, disponibilité, écoute et confiance.
- Communiquer de façon transparente sur notre offre de service et nos prix
- Évaluer à domicile les besoins de la personne aidée
- Orienter la personne aidée vers les services les plus adaptés à ses besoins
- Informer la personne aidée sur les dispositifs locaux de prise en charge de la dépendance
- Proposer un plan d'intervention personnalisé en adéquation avec le projet de vie de la personne aidée et les préconisations des partenaires médico-sociaux
- Positionner la personne aidée et son entourage au cœur de la prise en charge
- Mettre en place des prestations rapidement pour faire face aux situations d'urgence
- Collaborer avec les acteurs locaux du maintien à domicile, du handicap et de la dépendance
- Recruter des professionnels de l'aide à domicile formé et expérimenté possédant de fortes qualités humaines et relationnelles
- Encadrer, soutenir et former le personnel
- Respecter les engagements contractuels : fréquence, horaires, tâches à accomplir
- Pourvoir au remplacement du personnel absent afin d'assurer la continuité des prestations y compris les weekends et jours fériés
- Respecter le cadre de vie, l'intimité, les choix de vie de la personne aidée
- Vérifier et adapter les prestations à l'évolution des besoins de la personne aidée
- Veiller à la satisfaction permanente de nos clients
- Conduire une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services

CODE DE DEONTOLOGIE

Accompagn'age a pour vocation le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie, quel que soit l'origine ou le degré de cette perte d'autonomie : âge, handicap, maladie ou accident. Nos missions sont accomplies avec un sens profond du respect et une volonté de lutter contrer tout acte de discrimination à l'égard notamment de l'origine culturelle ou sociale, orientation sexuelle ou politique....

Chacun des membres d' Accompagn'age : responsables, employés, intervenants s'engagent à appliquer les règles éthiques et fonctionnelles décrites ci-dessous :

UNE ATTITUDE GÉNÉRALE DE RESPECT :

Faire preuve d'amabilité, de courtoisie, de patience et de professionnalisme à l'égard de la personne aidée.

Respecter les choix de vie, l'intimité, l'intégrité, la dignité de la personne aidée et de son entourage.

Être à l'écoute et tenir compte des besoins de la personne aidée.

Rester discret et garantir la confidentialité des informations ; les données et évènements survenus au domicile du bénéficiaire ne doivent pas être divulgués, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance. De même, lors de ses échanges avec les personnes aidées, le personnel restera discret sur sa vie personnelle.

S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux.

Porter une tenue correcte et propre lors des prestations, adopter une hygiène corporelle irréprochable dans un souci de respect de la personne aidée. Les aides à domicile doivent se munir de gants de travail, d'une blouse et d'un badge.

Il est formellement interdit :

De recevoir des bénéficiaires, cadeau, gratification quel que soit la forme, d'avoir procuration sur ses comptes bancaires, de lui emprunter de l'argent ou encore de prendre tout objet lui appartenant. L'interdiction porte également sur toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

De pratiquer un acte relevant des soins et donc des professionnels médicaux ou paramédicaux sur la personne aidée.

D'utiliser les biens de la personne aidée à des fins personnelles (notamment les téléphones/ordinateurs...) ou encore d'utiliser son téléphone portable à des fins personnelles pendant les heures d'intervention.

De communiquer le numéro de téléphone ou encore de confier les clefs/code d'accès du bénéficiaire à un tiers.

De fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son temps de travail ni débuter celui-ci dans un état d'ébriété même léger.

De recevoir des amis ou de membres de sa famille au domicile des clients.

Il est demandé aux bénéficiaires et à leur entourage d'avoir la même attitude de respect envers nos intervenants à domicile. Notre personnel ne peut intervenir pour des missions hors champ de leurs compétences et/ou non prévues sur leur fiche de poste.

UNE INTERVENTION « INDIVIDUALISÉE » :

Accompagn'age s'engage à mettre en place des prestations à domicile en adéquation avec les besoins et les attentes de la personne aidée. Accompagn'age s'engage également à traiter tout dysfonctionnement/ réclamation afin d'améliorer continuellement la qualité de ses services.

Pour cela, le personnel de Accompagn'age s'engage à :

Évaluer et réévaluer régulièrement les besoins de la personne aidée

Élaborer une proposition d'intervention individualisée, validée par un devis et un contrat de prestation personnalisés.

Coordonner les interventions avec l'ensemble des acteurs du domicile (Famille, Infirmière, kinésithérapeute, financeur . . .)

Mesurer la satisfaction des personnes aidées (enquête 1er contact, enquête annuelle, visite de contrôle des interventions. . .)

UNE RELATION TRIANGULAIRE :

Accompagn'age place le bénéficiaire au centre de la relation qui le lie avec son équipe d'intervenant(e)s et le référent nommé par l'agence.

Pour cela, le personnel d'Accompagn'age s'engage à :

Veiller à la ponctualité et au respect du planning d'intervention. Aucune modification de planning ne devra avoir lieu sans accord préalable du responsable d'agence.

Informer immédiatement l'agence de tout problème matériel (casse, panne. . .) ou humain (incident, chute, dégradation de l'état de santé. . .) survenu lors d'une prestation.

Prévenir immédiatement l'agence de toutes circonstances ayant pour effet d'interrompre ou d'empêcher l'intervention ou de provoquer de nouvelles dispositions (absence, refus de recevoir, hospitalisation du bénéficiaire).

Compléter et vérifier systématiquement le cahier de liaison : le cahier de liaison consigne les observations nécessaires aux interventions. Il est mis en place au domicile des bénéficiaires afin d'assurer un suivi qualitatif et permettre, par ce biais, une mise en relation des différents intervenants (médecin, équipe de soins, la famille, aide à domicile. . .).

Informer le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier

Prévenir les services d'urgence (pompiers, médecins, SAMU) et l'entreprise dans les plus brefs délais si le client rencontre des problèmes de santé.

Se conformer à la procédure « de signalement » mise en place en cas de maltraitance ou d'éventuelles pratiques abusives, les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légales. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera une démarche auprès des autorités compétentes conformément aux procédures en cours dans l'entreprise.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi N°2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.
La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

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 en 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 ECLAIRÉ 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 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.

ARTICLE 5 DROIT A LA RENONCIATION

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

ARTICLE 6 DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en 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 A 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 A 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'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 PREVENTION 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.

ARTICLE 10 DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A 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 A LA PRATIQUE RELIGIEUSE

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

ARTICLE 12 RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.
Hors 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.

ANNEXE A LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Extrait du code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) :

Article L116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

Article L116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

Article L311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
4° La confidentialité des informations la concernant ;
5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
7° 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.

Article L313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Entrée en vigueur le 01/04/2018

PRÉAMBULE :

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles. Le règlement de fonctionnement est destiné à définir, d'une part, les droits et les obligations de nos clients et, d'autre part, les modalités de fonctionnement de notre service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Il a été élaboré par la direction de la société ACCOMPAGN'AGE après consultations avec les salariées
Le Règlement de fonctionnement, créé en 2018, est établi pour un délai de cinq ans maximum (2022). Il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- à l'initiative de la direction
- à la demande des clients
- à l'occasion de modifications sur les modalités de fonctionnement et/ou évolutions de la réglementation.

La procédure de révision répond aux mêmes règles de forme que la procédure d'élaboration décrite ci dessus.
Le règlement de fonctionnement est destiné et diffusé systématiquement à tous nos clients depuis le 1er avril 2018 et, le cas échéant à leur entourage, lors de la mise en place des prestations en annexe du livret d'accueil.
Le Règlement de fonctionnement est remis et présenté à tous les salariés de la société dans le livret d'accueil salarié.
Le Règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux de l'agence et reste un document à la disposition de tous (salariés, clients, entourage familial, partenaires professionnels extérieurs, futur client, etc.). Dans un objectif global de qualité de notre prise en charge à domicile et de respect des personnes accueillies, chacun s'engage à en respecter les termes.

SOMMAIRE :

1. MISE EN PLACE DE NOS PRESTATIONS :
2. MODE D'INTERVENTION :
3. DESCRIPTIF DES SERVICES
4. RESPECT DU CADRE DE LA MISSION
5. HORAIRES D'INTERVENTION :
6. PLANNING ET CONTROLE DES HEURES REALISEES
7. COORDINATION ET SUIVI
8. CONTINUITE DES PRESTATIONS
9. LE MATERIEL
10. L'ACCES AU DOMICILE :
11. PRESERVATION DE L'INTERET PECUNIAIRE DU BENEFICIAIRE
12. TARIFS - FACTURATION ET PAIEMENT
13. AJOUT, REPORT, ANNULATION SUSPENSION DE PRESTATIONS
14. RESILIATION
15. PREVENTION ET SECURITE
16. L'AMELIORATION CONTINUE DE NOS SERVICES
17. RECLAMATION – LITIGES
18. ASSURANCE
19. DROIT D'ACCES

1. MISE EN PLACE DE NOS PRESTATIONS :

1ère étape : Évaluation personnalisée des besoins

Par téléphone ou à domicile, le référent* prend en compte la demande du client et évalue avec lui ses besoins et ses attentes (nature de l'aide, tâches à réaliser, typologie du logement, horaires souhaités).
La visite à domicile est réalisée systématiquement pour les prestations d'aide à l'autonomie et d'aide-ménagère auprès d'un public fragile afin de mieux évaluer les besoins et attentes du client.
Ce rendez-vous permet de prendre en compte les habitudes de vie et les consignes de sécurité applicables aux intervenants (utilisation des clés, personne à prévenir, etc.).

*Le référent : ce terme désigne l'interlocuteur privilégié du client au sein la société. Le référent est un membre de l'équipe administrative et ou d'encadrement.

2ème étape : Établissement du plan d'intervention personnalisé

Le référent établit avec le client un projet personnalisé d'accompagnement (fiche de mission détaillée) en tenant compte de tous les éléments collectés. Il personnalise les interventions futures en tenant compte des besoins et attentes exprimés par le client. Le cas échéant, il coordonne les prestations avec les autres intervenants médico-sociaux en lien avec client. Il oriente et accompagne le client dans les dispositifs d'aides ou de financement des prestations. Le projet personnalisé d'accompagnement proposé tient compte également des modalités de prise en charge fixées par les organismes financeurs et/ou les équipes médico-sociales (CLIC, CCAS, Conseil départemental, MDPH, caisse de retraite, etc.)
L'accompagnement proposé est individualisé et évolutif. En effet, les besoins du client peuvent évoluer par rapport à la demande initiale, une nouvelle visite d'évaluation à domicile doit alors être réalisée par le référent afin d'ajuster nos prestations.
La société procède systématiquement à une visite de réévaluation au moins 1 fois par an. Cette visite a pour but de suivre l'évolution des besoins et attentes du client, de mesurer sa satisfaction au regard des prestations réalisées à son domicile et de la coordination avec le référent.
Le client s'engage à fournir loyalement toutes informations utiles à la prise en charge de sa situation et de son évolution (régime alimentaire, allergies, difficultés quelconques, contraintes physiques, familiales ou autres).

3ème étape : Validation du devis/contrat

Suite au rendez-vous à domicile une offre de service personnalisée et complète est remise au client. Elle comprend : un devis gratuit, un contrat de prestations de service (document individuel de prise en charge), les conditions générales de vente, un livret d'accueil auquel est annexé le présent règlement de fonctionnement. Ces documents précisent notamment : les objectifs de la prise en charge, la durée et la fréquence des prestations, les prestations mises en place (nature/fréquence/durée), le prix de la prestation avant toute prise en charge et l'estimation du montant restant à la charge du client après participation du financeur (lorsque cette information est disponible).

4ème étape : Démarrage des prestations

Au démarrage de la 1ère prestation, le référent de l'agence présente au client le(s) intervenant(s) en charge des prestations à votre domicile.
Afin d'assurer une prestation de qualité, nos intervenants reçoivent :
- une description des missions (lettre de missions) reprenant les tâches à effectuer au domicile.
- un planning prévisionnel des interventions.
- un badge de télégestion permettant le télépointage du temps d'intervention du salarié qui sera laissé au domicile du client ainsi qu'un cahier de liaison complété à chaque intervention.

À toutes les étapes de sa prise en charge par la société : visite d'évaluation des besoins, plan d'intervention, contractualisation, suivi des prestations, etc..., le client à la possibilité de se faire accompagner par un proche aidant* et/ou une personne désignée comme personne de confiance*.

*Un proche aidant :

«Le proche aidant et l'aidant familial sont reconnus par la loi dans le code de l'action sociale et des familles : «Art. L. 113-1-3. – Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.».

*personne désignée comme personne de confiance :

« L'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles précise : «Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance [...] La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.» Cette personne de confiance peut être : un parent, un proche ou le médecin traitant. La personne de confiance sera consultée dans le cas où le client n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance est désignée par écrit sur un formulaire prévu à cet effet. Pour plus d'information sur la personne de confiance vous pouvez vous référer à la notice d'information mentionnée à l'article D. 311-0-4 remise avec le livret d'accueil. »

2. MODE D'INTERVENTION :

Nous intervenons au domicile de nos clients en mode **PRESTATAIRE ET MANDATAIRE :**

En PRESTATAIRE : Cela signifie que nous sommes l'employeur des salariés qui interviennent au domicile de nos clients et qu'à ce titre la société en assume le recrutement, la formation et l'encadrement.
Notre société apporte ses services par le biais de professionnels qualifiés qui interviennent dans le cadre d'un projet et d'une déontologie commune, mais en aucun cas, et malgré l'écoute et la prise en compte de vos besoins et attentes le client ne peut choisir le professionnel qui va intervenir à son domicile. Le choix d'affectation d'un intervenant à votre domicile appartient au service notamment pour éviter toute discrimination envers notre personnel salarié.
La régularité des intervenants présents au domicile de nos clients est un point sur lequel nous portons beaucoup d'intérêt et auquel nous nous efforçons d'être attentifs.
Cependant en fonction de certaines contraintes : réglementaires, géographiques, organisationnelles ou tout simplement liées au volume de la prise en charge à domicile nous ne pouvons garantir un intervenant unique et définitif. De plus pour assurer la continuité du service lors des remplacements de congés payés ou d'arrêts de travail, nous pourrons être amenés à changer l'intervenant habituel ou à modifier les horaires d'interventions selon des disponibilités du service. La société s'engage à tenir informé le client (et le cas échéant son entourage) de toutes modifications.
D'autre part, le client s'engage à ne pas embaucher en direct le ou les intervenant(s) de la société durant toute la durée du contrat de prestation qui le lie à la société. De même, le client s'engage à ne pas régler directement l'intervenant envoyé par la société ni à remettre à celui-ci sous quelque forme que ce soit étrenne, cadeaux, etc.

En MANDATAIRE : Dans ce mode d'intervention, le client est l'employeur et il en a les responsabilités.
Notre service de prestation de mandat a pour mission de conseiller et d'accompagner le client particulier employeur au mieux dans toutes les démarches administratives incombant à un employeur, dans le respect de la Convention Collective du Particulier Employeur.
En tant que service mandataire nous effectuons auprès du client particulier employeur :
- une visite de qualification de ses besoins afin de lui proposer une prestation personnalisée
- une aide pour la recherche et le recrutement du personnel.
- une aide pour la rédaction du contrat de travail.
- une aide pour la coordination des prestations (cahier de liaison, feuille de présence...)

Sur la base du relevé d'heures mensuelles effectivement travaillées nous réalisons les démarches déclaratives en vue de la gestion de la paie. Le paiement des salaires de ses intervenants et des charges sociales afférentes s'effectue sur la base de la déclaration CESU que nous établissons pour votre compte.
Nous assurons le conseil en cas de rupture du contrat de travail et élobarons pour vous les documents de fin de contrat (certicat de travail, solde de tout compte, attestation pôle emploi).

3. DESCRIPTIF DES SERVICES

3.1- AIDE MÉNAGÈRE

Les prestations d'aide ménagère ont pour mission de contribuer au bien-être des personnes. Elles permettent d'assurer l'entretien du cadre de vie et de veiller au confort des clients.
Les tâches pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation sont les suivantes :
- Ménage et entretien courant du domicile : Rangement, réfection des lits, aération du domicile, dépoussiérage, passage de l'aspirateur ou du balai dans les pièces, arrosage des plantes intérieures, lessivage des sols et plinthes, lavage des vitres (utilisation d'un marche pied ou manche télescopique, interdiction d'utiliser une chaise et encore moins une échelle), nettoyage de la cuisine (plan de travail, évier, gazinière, plaque de cuisson, placard, réfrigérateur (vérification des DLC/DLUO et si besoin jeter les produits périmés), nettoyage de la salle de bain et des sanitaires…
- L'entretien du linge : mise en machine ou nettoyage du linge sale, mise à sécher du linge lavé, repassage, pli du linge, rangement du linge propre
- Aide à la préparation de repas simples
- Aide aux courses courantes (pharmacie, alimentation) : le client doit confier à l'aide à domicile la somme d'argent nécessaire, l'aide à domicile devant lui rendre la monnaie et les justificatifs de dépenses (à ranger dans une enveloppe dans le cahier de liaison après en avoir fait une photocopie pour l'agence). Le temps utilisé pour effectuer les courses est compris dans les heures d'intervention. Cette prestation est réalisée avec ou sans la présence du client du service.
Nos assistant(e)s ménager(e)s ne sont pas habilité (e) s à effectuer chez nos clients des activités relevant de professionnels du nettoyage notamment : le lessivage des murs, travaux en hauteur, désencombrement des caves/sous-sols, nettoyage de terrasses, de garages, de balcons.

3.2- ASSISTANCE DANS LES ACTES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Les prestations d'aide à l'autonomie sont assurées par des auxiliaires de vie. Elles accompagnent les personnes dans leur vie quotidienne, stimule leurs activités intellectuelles ou physiques et contribue à l'épanouissement de leur vie sociale ou relationnelle.
Les tâches pouvant être réalisées dans le cadre de cette prestation sont les suivantes :
- Aide au lever et au coucher
- Aide à la toilette/Aide à l'hygiène
- Aide à l'habillage/au déshabillage
- Aide aux transferts (vers un fauteuil par exemple)

L'aide à domicile aide aux transferts et aux déplacements de la personne à l'intérieur et à l'extérieur de son logement. Afin de sécuriser les transferts et déplacements, tant pour le client que pour l'intervenant, la mise en place d'aides techniques pourra être préconisée (déambulateur, lit médicalisé, verticalisateur...). La poursuite des interventions pourra être conditionnée par l'installation d'aides techniques adaptées.
- Aide à la prise des médicaments :

Il s'agit pour l'intervenant d'une aide à la prise du (des) médicament(s) (présentation du pilulier, respect des fréquences…) dans la mesure où compte tenu de la nature du médicament le mode de prise en charge ne présente ni difficulté d'administration ni apprentissage particulier. Les médicaments devront dans tous les cas faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par un personnel dûment habilité ou à défaut par l'entourage familial sous son entière responsabilité. En dehors de ces conditions, aucune aide à la prise des médicaments ne peut être assurée par un intervenant de la société.
- Assistance aux repas (préparation, présentation, prise du repas, rangement, vaisselle)
- Aide à la promenade (accompagnement au bras, accompagnement dans les transports)
- Accompagnement véhiculé pour préparer et accompagner les clients chez le coiffeur, chez des amis ou bien à des rendez-vous médicaux. L'assistante de vie utilise, après autorisation préalable de la direction, son véhicule, le véhicule de la société ou le véhicule du client (le véhicule devra être assuré (attestation en cours de validité à vérifier impérativement avant le départ) et l'assistante de vie doit posséder un permis de conduire (depuis plus de 2ans et en règle).
- Compagnie/Loisirs à domicile : Discussion et échange avec la personne et/ou lecture
- Garde de jour
- Petit ménage courant, réfection du lit et changement des draps si nécessaire, rangement, vaisselle après la prise du repas. En dehors de ces tâches ménagères courantes liées aux missions citées précédemment, si le client souhaite une prestation de ménage en tant que tel, nettoyage et/ou repassage, ménage approfondi du domicile, etc…., il devra demander également des prestations d'aide-ménagère.

Nos assistant(e)s de vie ne sont pas habilité (e) s à effectuer chez nos clients des activités relevant de professionnels de soins notamment : les actes de soins médicaux, les toilettes médicalisées, la préparation des médicaments, la pose de bandes de contention, le rasage manuel, les soins de pédicure etc…

3.4- PORTAGE DE REPAS

Les repas, présentés en barquettes, sont livrés en « liaison froide », permettant ainsi de séparer le moment de production de celui de consommation. La liaison froide est un mode de préparation très hygiénique. Les qualités nutritives sont conservées. Les clients peuvent bénéficier d'un plus large choix de menus et cela, pour les 7 jours de la semaine. Les repas sont livrés avec un jour d'avance ce qui permet aux bénéficiaires d'avoir toujours un repas d'avance à disposition. Les livraisons ont lieu les mardis, jeudis et samedis entre 8het 14h30 selon les tournées.
Le mardi nous livrons les repas de mercredi et jeudi, le jeudi les repas de vendredi et samedi et le samedi les repas de dimanche, lundi et mardi
Une attention toute particulière est portée sur le respect de la chaîne du froid : pour assurer une sécurité alimentaire optimale, le repas livré devra être déposé immédiatement dans le réfrigérateur du client par le livreur. Les dates limites de consommation mentionnées sur l'emballage devront être respectées. Pour la remise en température des plats, le référent fournit les informations quant au mode de réchauffage optimal selon le type de plat proposé (bain-marie, four, ou micro-onde).

4. RESPECT DU CADRE DE LA MISSION

Les tâches à réaliser au domicile ont été établies entre le client et le référent lors de l'évaluation des besoins et l'élaboration du projet individualisé d'accompagnement. Les informations nécessaires au bon déroulement des prestations sont transmises aux intervenants, notamment en ce qui concerne les tâches à réaliser. Nos intervenants doivent obligatoirement se conformer aux tâches qui leur ont été confiées. En cas de demande particulière formulée par le client (non prévu au projet personnalisé), nos intervenantes devront obtenir la validation préalable de leur référent avant la réalisation de ces tâches. À tout moment lors de sa prise en charge le client peut solliciter son référent (par téléphone, courrier, mail) afin d'adapter les tâches et la mission d'accompagnement proposés à ses besoins et attentes. Toutes modifications définitives impactant la nature de l'aide et la facturation donneront lieu à l'établissement et à la signature d'un avenant au contrat de prestation.
Il est formellement interdit à nos intervenants de réaliser une tâche non prévue au descriptif d'activité ci-dessus au risque sinon d'engager leur responsabilité personnelle (exemple jardinage, petit bricolage, garde d'enfant)
Nos intervenants sont là pour le ou les clients et uniquement pour eux, ils ne peuvent intervenir pour le compte d'une tierce personne présente à domicile, à moins que cette intervention n'ai été formalisée au contrat de prestation.
En cas de présence d'enfants au domicile du client lors des prestations, le client reconnaît que notre personnel ne surveille pas les enfants. En effet la garde d'enfant ne fait pas partie des activités proposées par la société. Dans cette situation les enfants restent sous l'entière responsabilité de l'adulte en ayant la charge.

5. HORAIRES D'INTERVENTION :

Les prestations d'aide-ménagère sont planifiés du lundi au vendredi de préférence les après midi. La durée minimale d'une prestation de ménage est de 2h.
Les prestations d'aide à l'autonomie sont planifiées à tous les moments de la journée définis avec le bénéficiaire et peuvent avoir lieu 7 j/7 de 7 h à 21 h. La durée minimale des interventions est de 1h pour ces prestations.
Concernant le service d'assistance dans les actes de la vie quotidienne les prestations tombant un jour férié seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client ou mention contraire dans son plan d'aide personnalisé. Les prestations réalisées les dimanches et jours fériés donneront lieu à une majoration dont le taux et indiqué dans la grille des tarifs en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

6. PLANNING ET CONTRÔLE DES HEURES REALISEES

Le planning d'intervention des salariés est fixé par la société et communiqué mensuellement aux salariés par Domatel mobile. Les salariés sont équipés d'un mobile professionnel pour la télégestion et peuvent consulter leur planning en temps réel via cet outil. Un planning d'intervention est transmis aux clients par courrier ou par mail. Le salarié et le client s'engagent à respecter le planning fixé par la société. Le salarié n'est pas habilité à modifier son planning d'intervention sans accord préalable de la société.
Pour la bonne organisation du service et le respect de tous, toute modification de planning doit avoir préalablement été validée par le référent (voir chapitre ajout, report, annulation et suspension de prestation).
Les intervenantes réalisent des interventions successives au domicile de nos clients, en raison de la nature de la prestation précédente, des conditions de circulation, des grèves ou des conditions météo et même si nos intervenants s'efforcent d'être ponctuels, l'heure de début de prestation peut légèrement différer du planning prévisionnel. Une tolérance de 15 minutes est permise. Toutes nos intervenantes devant obligatoirement nous prévenir d'un retard de plus de 15 minutes. Dans ce cas votre référent vous tiendra informé du retard de l'intervenant.
Les prestations réalisées au domicile du client font l'objet d'un contrôle via notre outil de télégestion. Le client accepte à ce titre la mise en place à son domicile des moyens permettant l'utilisation de notre service de télégestion (badge). Ce dispositif aura valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela l'intervenant signale son arrivée et son départ du domicile en badgeant grâce à son mobile professionnel fourni par la société et au badge déposé chez le bénéficiaires (dans le cahier de liaison). Ce service est totalement gratuit pour le client.
Dans le cas où le contrôle de l'intervention ne pourrait être effectué via notre outil de télégestion, l'intervenante soumettra à la validation du client à la fin de chacune des interventions une feuille de présence notifiant les horaires d'intervention réalisés.

7. COORDINATION ET SUIVI

Le cahier de liaison :

Un cahier de liaison est mis en place au domicile des clients faisant appel au service d'aide-ménagère ou d'assistance à la personne. Son rôle dans la qualité de la prise en charge à domicile est essentiel. Le cahier de liaison permet de garantir la transmission des informations utiles entre nos différents intervenants, le client et/ou son entourage, les intervenants extérieurs. Chaque professionnel intervenant au domicile du client (médecin, infirmière, kinésithérapeute…) est invité à le consulter et à reporter le cas échéant toute information utile.
Cette transmission de l'information contribue à une meilleure coordination de la prise en charge à domicile. Notre personnel notera chacune de ses prestations. Il précisera des informations relatives aux tâches accomplies durant son intervention. Il fera systématiquement part au client des observations indiquées dans ce cahier. Ce cahier de liaison sera visé par le référent lors de ses visites à domicile. Lors de ses entretiens avec les intervenants, le référent pourra demander à ce que le cahier de liaison soit rapporté à l'agence. En aucun cas le cahier de liaison ne doit servir à régler des comptes entre collègues. Si des difficultés surviennent dans la réalisation des tâches, les informations doivent être remontées aux référents d'agence, de même que tous les changements impactant les bénéficiaires (douleur, comportement, manque d'appétit, chute etc… ou la réalisation des missions (nécessité d'un lit médicalisé, d'un dispositif de transfert etc…)

Rappel sur l'accueil des stagiaires

La société, dans le cadre de ses missions de formation, peut être amenée à accueillir des stagiaires qui accompagneront les assistantes de vie lors de leurs interventions. Dans ce cas vous serez informé par votre référent qui validera avec vous cette venue. Merci de bien vouloir leur réserver un bon accueil et leur permettre d'appréhender ce métier dans les meilleures conditions.

8. CONTINUITÉ DES PRESTATIONS

En cas d'absence prévue ou imprévue, en semaine, en week-end/jour férié, en période de vacances, une procédure de continuité du service est mise en œuvre de manière à remplacer l'intervenant absent. Nous avons également mis en place une astreinte afin de toujours rester joignables (en dehors des périodes d'ouverture de l'agence) et pouvoir traiter l'urgence notamment en cas de défaillance d'un personnel. Le N° d'astreinte est le suivant :
06 52 11 68 83

Pour les missions d'assistance dans les actes de la vie courante la société pourvoit systématiquement au remplacement de l'assistante de vie absente et met tous les moyens en œuvre pour y répondre sans délai, au plus tard dans les deux heures, ce que le client accepte expressément. Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de dépendance de chaque client. Le client sera, dans la mesure du possible, informé du remplacement et du nom du salarié remplaçant. Les horaires de l'intervention initiale seront également conservés dans la mesure du possible. En cas d'impossibilité de maintenir les horaires prévus nous prendrons contact avec vous pour trouver une solution équitable pour chacun.
Pour les missions d'aide-ménagère exclusivement, en cas de report d'une intervention du fait de l'agence, cette dernière contacte le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de changement ou de remplacement exceptionnel des horaires d'intervention, l'agence par le biais du référent en informera préalablement le client, et/ou son proche aidant le cas échéant.

9. LE MATÉRIEL

Le client s'engage à mettre à disposition de l'intervenant tout le matériel nécessaire à la bonne exécution de son travail : balai, balai brosse, aspirateur, serpillières, seau (ou autre système de lavage) torchons, chiffons, éponges, produits d'entretien des sols, produit vaisselle, denrées alimentaires, aspirateur, fer à repasser, machine à laver le linge, etc. Si l'intervenant doit utiliser un escabeau, celui-ci ne peut excéder trois marches. Ce matériel doit être en bon état de fonctionnement et présenter toutes les garanties de sécurité. Les gants sont à fournir par le client. Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client.

Le Code du Travail impose aux employeurs d'organiser les postes de travail pour éviter ou réduire les risques professionnels, notamment dorso-lombaires. À cet effet, si la perte d'autonomie du client vient à s'aggraver et nécessite une adaptation du cadre de vie, le référent vous demandera la mise en place de certains aménagements (ex : lit médicalisé, lève malade, barres de douche…) sans lesquels les professionnels ne peuvent réaliser leurs interventions en sécurité et de ce fait assurer une prise en charge de qualité.

10. L'ACCÈS AU DOMICILE

Pour le bon déroulement de la mission, notre personnel doit avoir accès au domicile du client aux horaires d'intervention prévus. En règle générale, le personnel n'est pas autorisé à détenir les clés du domicile sans autorisation formelle du référent. La gestion des clés, si elle s'impose en raison de la situation ou de la nature de la mission, doit être impérativement valider préalablement avec le référent. Avant de les confier au personnel celui-ci, les répertorie et les numérote afin d'être en mesure de bien identifier son propriétaire tout en préservant son anonymat et d'en suivre les différents mouvements. La société s'engage à récupérer les clés confiées dès la cessation de la relation contractuelle et à les restituer à tout moment au client en mains propres. Pour éviter au client de confier ses clés à la société, le client pourra faire le choix d'utiliser une boite à clés pour faciliter l'accès à son domicile. Si le logement est équipé d'un système de télésurveillance, le client devra l'indiquer à l'agence, qui définira avec lui un protocole d'accès à son domicile.

11. PRÉSERVATION DE L'INTÉRÊT PÉCUNIAIRE DU BÉNÉFICIAIRE

L'intervenant ne peut avoir un rapport avec l'argent confié par le client que dans le cadre strict de l'exécution de sa mission. Le client s'engage à ne pas communiquer à son intervenant le code de sa carte bancaire et à ne pas lui donner procuration sur ses comptes. L'intervenant ne peut en aucun cas, accepter une procuration, un prêt, un emprunt, une donation et autres, ni même garder la monnaie des courses ou encore utiliser la carte bancaire du client.
En cas d'impossibilité pour le client d'accompagner l'intervenant pour régler ses courses, seul un montant en espèces peut être remis à l'intervenant. La somme remise doit être en cohérence avec le montant des achats demandés. Lors de cette remise d'argent liquide, l'intervenant doit :
- Noter la somme d'argent donnée par le client dans le cahier de liaison, dater et signer par les deux parties
-Récupérer tous les tickets de caisse justifiant des différents achats
- Noter le montant des achats dans le cahier de liaison ainsi que le rendu d'argent, dater et signer par les deux parties
- Placer l'ensemble des justificatifs dans une enveloppe conservée dans le cahier de liaison.

12. TARIFS - FACTURATION ET PAIEMENT

12.1- Les tarifs

Les tarifs de la société sont mentionnés dans le contrat de prestation de services remis au client. Les conditions générales de vente et les tarifs sont fixés par la société qui s'engage à informer le client de toute modification au minimum 1 mois avant leur entrée en vigueur. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit à compter de leur date d'application. Le client aura la possibilité de refuser cette modification en résiliant son contrat selon les modalités précisées au chapitre « résiliation ».

Dans le cadre des prestations auprès des personnes âgées ou handicapées, l'augmentation du prix des contrats déjà conclus varie dans la limite d'un pourcentage fixé par un arrêté annuel du ministre de l'économie et des finances (cette augmentation prend effet à la date de publication de l'arrêté). Le tarif des prestations s'entend toutes taxes et frais inclus, à l'exclusion des frais de déplacement éventuels de l'intervenant durant sa prestation (aides aux courses, accompagnement véhiculé). Ces frais de déplacement sont facturés au tarif en vigueur au moment de la réalisation de la prestation. Le tarif des dimanches et jours fériés est majorés, par rapport aux tarifs mentionnés dans le contrat de prestation de services de 25 %. Le 1er Mai et le 25 décembre seront eux, majorés à 100 %.

12.2- La facturation

Une facture mensuelle est établie chaque fin mois en fonction des pointages en télégestion ou des relevés de feuille de présence.

Votre facture est envoyée par courrier ou par mail. Chaque année la société, vous remettra une attestation fiscale. Celle-ci vous permet de déclarer lors de votre déclaration fiscale les sommes versées au titre des prestations de service aux personnes relevant de l'article L.7231-1 du Code du travail. Selon votre situation vous pourrez bénéficier soit d'un crédit d'impôt soit d'une réduction d'impôt. Cet avantage fiscal est égal à 50 % des sommes engagées dans la limite de 12 000 € par foyer fiscal, 13 500 € par foyer avec un enfant à charge ou avec une personne membre du foyer fiscal âgée de plus de 65 ans, 15 000 € par foyer avec plusieurs enfants ou avec plusieurs personnes membres du foyer fiscal âgées de plus de 65 ans et 20 000 € pour les personnes dépendantes. Les sommes acquittées en espèce n'ouvrent pas droit au crédit ou à la réduction d'impôt.

12.3- Le paiement

Le règlement est effectué à réception de la facture par prélèvement (remplir le mandat de prélèvement SEPA et joindre un RIB). Le règlement peut également être versé par chèque ou par CESU préfinancé à réception des factures. Tout retard de paiement à la date d'échéance entraînera le paiement d'intérêt de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Faute de règlement, une relance par simple courrier est effectuée 30 jours après réception de la facture. Un contact téléphonique est alors établi, afin de rechercher une solution de règlement. En cas de non-paiement dans un délai supplémentaire de 8 jours après la facturation, une deuxième relance est adressée par lettre recommandée avec AR. Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 100 euros (cent euros). Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner, laissé à l'appréciation de la société, la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client.

13. AJOUT, REPORT, ANNULATION SUSPENSION DE PRESTATIONS

Le client aura la possibilité de demander l'ajout, le report, l'annulation ou la suspension d'une prestation, en informant la société dès qu'il aura connaissance de l'évènement générant la modification.

En cas de report, d'annulation ou de suspension d'une prestation, la ou les prestations concernées ne seront pas facturées au client si celui-ci a respecté un délai de prévenance de 15 jours au moins avant la date des dites prestations. Dans le cas contraire, la société se réserve le droit de facturer les prestations non annulées ou reportées dans les délais. En cas de circonstances exceptionnelles rencontrées par le client, telles que l'hospitalisation soudaine, le privant de la possibilité de respecter ce préavis, les prestations planifiées ne feront pas l'objet d'une facturation sous réserve que la société en ait été informée dès la survenance.

En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution des prestations (hospitalisation du client notamment) le contrat est suspendu. Dans ce cas, Il reprendra ses effets à l'issue de l'empêchement, ce dont la société doit être prévenue par le client par tous moyens à sa convenance au moins 8 jours à l'avance, sauf s'il a été résilié entre temps par l'une ou l'autre des parties conformément aux modalités de résiliation décrites ci-dessous chapitre « résiliation ».

La prestation pourra être suspendue par la société :
- À défaut de paiement des factures, la société se réserve le droit de suspendre les prestations en respectant un délai de prévenance de 15 jours.
- lorsque l'intervention fait courir un risque majeur à l'intervenant (risque pour sa sécurité physique et mentale ou bien atteinte à son intégrité…)
- En cas de fraude de la part du client ou de son entourage pouvant porter atteinte à la société. (Détournement du plan d'aide, dérive dans les tâches confiées à l'intervenant…)

14. RÉSILIATION

14.1- Par le client :

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client, par courrier avec accusé de réception, sans pénalités financières, moyennant le respect d'un délai de préavis de :
- 1 mois pour les contrats à durée indéterminée dans le cas où les prestations ont débuté après l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat
- 1 mois pour les contrats à durée déterminée de plus d'un mois dans le cas où les prestations ont débuté après l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat

Si en cas de nécessité et à la demande du client, la prestation a débuté immédiatement et ce, avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat, dans ce cas, le client aura la faculté de se rétracter à tout moment sans délai et sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.
- 48 h pour les contrats de prestation de moins d'un mois.

En cas de force majeur, telle que, à titre illustratif, l'obtention d'une place en EPHAD, la résiliation du contrat prend effet dès réception du courrier demandant la résiliation et accompagné des pièces justificatives. Le courrier devra être adressé à la société en recommandé avec accusé de réception. Le décès du client met fin de plein droit au contrat de prestation. Le paiement des prestations déjà effectuées restant dues.
Le contrat peut également être résilié à tout moment par le client, par courrier avec accusé de réception, sans pénalités financières en cas de refus ou de non-renouvèlement total ou partiel de prise en charge financière. Dans ce cas, seules les prestations déjà réalisées donneront lieu à une facturation au tarif en vigueur sans prise en charge.

14.2- Par la société :

Le contrat peut être résilié par la société, par lettre recommandée avec AR et avec un délai de préavis de 1 mois, notamment en cas de manquement par le client à ses obligations, en particulier :
- à défaut de paiement du prix dans les délais convenus.
- Lorsque la période de suspension intervenue par application du chapitre « Ajout, report, Annulation suspension de prestations » est supérieure à 2 mois.
- lorsque l'intervention fait courir un risque majeur à l'intervenant (risque pour sa sécurité physique et mentale ou bien atteinte à son intégrité…)
- En cas de fraude de la part du bénéficiaire ou de son entourage pouvant porter atteinte à la société. (Détournement du plan d'aide, dérive dans les tâches confiées à l'intervenant…)

Le contrat peut être résilié dans les mêmes conditions de forme et de délai lorsque l'état de santé du client ne permet plus l'exécution normale de la prestation (maladie grave, troubles psychiques…) ou lorsque la société est dans l'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client.

15. PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

15.1- Prévention et lutte contre la maltraitance :

Nos intervenants veillent au respect de la personne et de sa dignité. À l'occasion de leur recrutement et de leur parcours dans la société, ils sont sensibilisés et formés à la bientraitance, à la prévention de la maltraitance. Ils sont accompagnés dans leur pratique professionnelle afin de laisser place à l'écoute et au soutien. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant rédige une fiche de signalement qu'il remet à son responsable à l'agence. Celui-ci effectuera les démarches nécessaires auprès des services compétents. En dernier recours et en cas de danger imminent, un signalement au procureur de la République sera fait par la direction. Intervenant, client, entourage peuvent obtenir conseil auprès des organismes de lutte et de prévention de la maltraitance en composant le

T. 04 72 61 87 12 une écoute anonyme Site : www.rhonalma.fr

15.2- Gestion des situations d'urgence :

Aux heures d'interventions prévues, la société se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et si personne ne répond aux tentatives d'accès au domicile (sonnette, appels...). Vous devez nous prévenir en cas d'absence ou d'hospitalisation. En cas d'urgence médicale constatée par un(e) intervenant(e), la société se réserve la possibilité de faire appel à votre médecin traitant, à son remplaçant ou au médecin du SAMU (SAMU : 15/POMPIER : 18).

15.3- Autres dispositions de prévention et sécurité :

Si le client a un animal domestique, pour une meilleure organisation du travail de nos intervenants et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler - si nécessaire - les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile du client. Nous rappelons que la vaccination d'un animal domestique est obligatoire, et qu'en cas de morsure, la responsabilité du client est engagée.
Votre domicile étant également le lieu de travail de nos salariés et afin de protéger leur santé, nous vous demandons de ne pas fumer pendant la durée des interventions et d'aérer les pièces, si les salariés le jugent nécessaire ou d'éviter de fumer dans la même pièce que l'intervenant(e) lors de son intervention. Cette demande concerne également votre conjoint, vos enfants, et toute personne présente à votre domicile pendant les heures de présence de nos salariés.
Nos salariés, elles non plus, ne doivent pas fumer sur leur lieu de travail et tout contrevenant sera sanctionné.
La société tient à rappeler que tout fait de violence sur autrui est susceptible d'entrainer des procédures administratives et judiciaires.

16. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS SERVICES

Notre engagement est d'aider nos clients dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne et de tout mettre en œuvre pour que la prestation à leur domicile améliore leurs conditions de vie. Notre société s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité à ce titre nous avons besoin régulièrement de l'avis de nos clients. Cet engagement qualité se traduit notamment par :
- une visite de réévaluation des besoins à minima annuelle réalisée par le référent.
- une enquête de satisfaction annuelle et des enquêtes dites 1er contact. Les résultats de ces questionnaires permettront d'améliorer nos services, par la mise en place d'actions correctives adaptées.
- l'adhésion à la charte qualité nationale des agences de service à la personne.
- Une prise en compte des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux

17. RÉCLAMATION – LITIGES

Notre mission est tournée vers nos clients, et nous mettons tout en œuvre pour les satisfaire.
Gestion des plaintes et des réclamations : Nous nous engageons à traiter toutes les réclamations des clients, écrites ou orales et à leur apporter une réponse dans les plus brefs délais (au maximum 15 jours).

Recours possibles en cas de litige :

En cas de conflit non résolu au sein de l'agence, vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée (Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles) que vous choisissez sur une liste établie conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé. Pour soliciter ce dispositif vous pouvez contacter (plus d'information sur à l'adresse https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/la-personne-qualifiee):

ARS Auvergne-Rhône-Alpes Dispositif « Personne qualifiée »
241 rue Garibaldi - CS 93383 69418 Lyon Cedex 03
Par téléphone : 04 81 10 60 94
Par courriel : ars-ara-da-pers-quali-ms@ars.sante.fr

Recours à la médiation de la consommation :

Conformément aux articles L612-1 à L.612-5 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Afin de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ACCOMPAGN'AGE adhère au service de médiation suivant :

La médiation de la consommation AME,
sise 11, place Dauphine 75001 Paris
www.mediationconso-ame.com

18. ASSURANCE

La société est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité professionnelle permettant de couvrir les dommages qui pourraient être causés par le personnel de la société lors des prestations. La déclaration du sinistre doit être réalisée immédiatement auprès du référent par téléphone puis confirmer par courrier avec AR dans un délai de 3 jours suivants le sinistre. Un constat à domicile pourra être effectué par le référent. La société et/ou son assureur remboursera totalement ou partiellement, au regard du degré d'usure des objets endommagés, le montant des dégradations, sur présentation des pièces justificatives.

19. DROIT D'ACCÈS

En application de la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de suppression et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse de l'agence :

ACCOMPAGN'AGE
230 rue Vendôme
69003 LYON

INFORMATION SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE

Informations issues du site de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.
Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

➢ **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :
- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.
Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

➢ **Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale**

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en oeuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.
Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.
Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches…).
Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.
La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.
Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Attention :
- la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès ;
- sa mission ne concerne que votre santé.

QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Toute personne majeure peut le faire.
C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

QUI PEUT ÊTRE LA « PERSONNE DE CONFIANCE » ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.
Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.
Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.
Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

INFORMATION SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.
La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaitre vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.
D'autres moments peuvent être propices, tels qu'un changement de vos conditions de vie [entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), passage à la retraite], de votre état de santé, l'annonce d'une maladie grave (...) : désigner une personne de confiance est le moyen d'être sûr, si un jour vous n'êtes plus en état de dire votre volonté, que vos souhaits seront respectés ; cela pourra soulager vos proches et parfois éviter des conflits familiaux.
Dans le cas particulier où vous seriez hospitalisé(e), il vous sera demandé si vous avez désigné une personne de confiance et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation. Mais ce n'est pas obligatoire.

COMMENT LA DÉSIGNER ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant.
Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.
Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit (ou par oral devant deux témoins qui l'attesteront par écrit). Il est recommandé de prévenir votre précédente personne de confiance et les personnes qui détiennent son nom qu'elle n'a plus ce rôle et de détruire le document précédent.

COMMENT FAIRE CONNAÎTRE CE DOCUMENT ET LE CONSERVER ?

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre médecin traitant et/ou celui de l'équipe soignante hospitalière quand il y en a une, et/ou de l'EHPAD ou de tout autre lieu de résidence/d'hébergement (établissement social ou médico-social), (personnes en situation de grande dépendance ou de précarité).
Vous pouvez également le conserver avec vous.

À terme, le nom de votre personne de confiance pourrait être inscrit sur votre Dossier Médical Partagé.
Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

AUTRES RÔLES DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut intervenir dans des contextes médicaux particulièrement encadrés par la loi :

- les essais thérapeutiques : elle reçoit l'information adaptée si le patient ou son représentant légal ne peut pas la recevoir ;
- la recherche biomédicale : dans les situations où le consentement de la personne ne peut être recueilli (urgence ou personne hors d'état de le donner), celui-ci peut être demandé à la personne de confiance ;
- les tests génétiques : lorsqu'il est impossible de recueillir le consentement de la personne concernée, la personne de confiance peut être consultée ;
- lors d'une hospitalisation psychiatrique sous contrainte : la personne de confiance peut accompagner la personne malade lors des autorisations de sortie.

Accompagn'age

Formulaire de désignation de la personne de confiance

(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms :

Adresse :

Téléphone privé : professionnel : portable :

E-mail :

➔ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui ◯ non ◯

➔ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui ◯ non ◯

Fait à : le :

Signature

Signature de la personne de confiance

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoin 1 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénoms : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M _____

➔ que M _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui ☐ non ☐

➔ que M _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : oui ☐ non ☐

Fait à : _____ le : _____

Signature

Témoin 2 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénoms : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M _____

➔ que M _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui ☐ non ☐

➔ que M _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées : oui ☐ non ☐

Fait à : _____ le : _____

Signature