

LIVRET D'ACCUEIL



Vie et Accompagnement

60 Avenue Du Maréchal Maunoury

28000 Chartres

Tél. : 07 81 49 96 54

Email : chartres@vie-et-accompagnement.com

Site Internet : www.vie-et-accompagnement.com

Déclaration et Agrément mandataire N°SAP 2022-02-01-910131895

DDETS territorialement compétente :

DDETS d'Eure-et-Loire, Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités,
15 Place de la République, CS 70527 28019 CHARTRES CEDEX

Vie et Accompagnement – EURL au capital de 500€
60, Avenue Maréchal Maunoury, 28000 Chartres
Tél. : 07 81 49 96 54 - Email : chartres@vie-et-accompagnement.com
SIRET : 91013189500021 – RCS Chartres
Déclaration - Agrément SAP 2022-02-01-910131895

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous informer et de vous guider dans la mise en œuvre des services d'aide à domicile que nous vous proposons.

Nous attachons une attention particulière aux personnes en situation de handicap et aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Notre personnel encadrant dispose de l'expérience nécessaire et d'une formation adaptée à ce public. C'est également l'un de nos critères de pré-sélection des intervenants pour le particulier employeur.

Vie et Accompagnement s'attache à vous apporter une réponse la plus adaptée possible à vos besoins en matière d'aide à domicile.

La qualité de la relation que nous entretenons avec chacun de nos bénéficiaires est un objectif quotidien, voilà pourquoi vous trouverez toujours chez Vie et Accompagnement un interlocuteur prêt à vous répondre.

Bienvenue et bonne lecture,

Vanessa APPLASAMY

Directrice de Vie et Accompagnement

SOMMAIRE

Notre Équipe

Nos prestations

Mode d'intervention

Informations pratiques

En cas de litige, Médiation

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Protection des données personnelles

Continuité du service en cas d'absence de l'intervenant

Charte de bientraitance, prévention de la maltraitance

Annexe 1 : Médiation à la consommation

Annexe 2 : Institutions territorialement compétentes

Annexe 3 : Tarifs mandataire 2025

Annexe 4 : Actualités prévisionnelles 2022 secteur service à la personne **Notre Équipe**

Notre équipe est formée de spécialistes de l'aide à domicile, qui assurent la coordination des prestations, la formation des intervenants, l'évaluation de l'autonomie des particuliers bénéficiant de notre accompagnement.

✓ **La coordinatrice**

La Coordinatrice- Responsable de secteur est disponible et à votre écoute du lundi au vendredi. Elle a une formation dans le domaine médico-social et a exercé pendant 10 années auprès de personnes fragiles (jeunes enfants, personnes en situation de handicap, en perte d'autonomie). Elle est titulaire d'un titre ADVF depuis 2017, ayant également une formation de responsable de secteur services à la personne.

Elle se déplace gratuitement pour évaluer votre situation et étudier vos besoins.

Elle conseille et aide à la constitution des dossiers de subventions éventuelles.

Elle propose un plan individualisé correspondant strictement à vos besoins.

Elle recherche et pré-sélectionne des candidats intervenants à domicile.

Elle anime l'équipe des intervenants : plannings, suivi des interventions, réévaluation des besoins si nécessaire, etc....

Elle assure le contrôle de qualité par des visites à domicile.

✓ **Les intervenant(e)s**

Nous présélectionnons pour vous des intervenants à domicile à la suite d'une sélection rigoureuse qui comprend obligatoirement un entretien en face à face avec la/le candidat(e) sur présentation des pièces justificatives telle que la formation et/ou l'expérience professionnelle prouvant son aptitude à travailler auprès des personnes en perte d'autonomie. Nous vous présentons au minimum trois candidat(e)s que nous accompagnons pendant l'entretien avec vous, si vous le souhaitez. La décision finale de retenir un(e) candidat(e) au poste proposé vous reviendra intégralement en mode mandataire.

Les intervenant(e)s proposé(e)s ont les profils suivants :

Vie et Accompagnement – EURL au capital de 500€
60, Avenue Maréchal Maunoury, 28000 Chartres
Tél. : 07 81 49 96 54 - Email : chartres@vie-et-accompagnement.com
SIRET : 91013189500021 – RCS Chartres
Déclaration - Agrément SAP 2022-02-01-910131895

- ✓ Les **assistant(e)s de vie** qui disposent d'un diplôme, d'un titre ou d'une certification professionnelle d'un niveau V du secteur médico-social (DE Aide-Soignant(e), DEAVS, DEAMP, DEAES, etc.) et d'une expérience d'un minimum de trois ans dans le secteur médico-social, en particulier dans l'aide à domicile auprès de personnes âgées et / ou en situation de handicap ;

Ces intervenant(e)s vous accompagnent :

- Dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette, à l'alimentation, ...);
- Dans les activités de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aux repas,)
- Dans les activités de la vie sociale et relationnelle (maintien des relations sociales, accompagnement dans les sorties et les loisirs, ...).

- ✓ **Les assistant(e)s-ménager(e)s** qui disposent d'une expérience d'un minimum de trois ans dans le secteur médico-social.

Ces intervenant(e)s vous accompagnent pour réaliser les travaux courants d'entretien de la maison : ménage, repassage et entretien du linge.

Aussi bien les assistant(e)s de vie que les assistant(e)s-ménager(e)s, par leur formation externe ou interne, sont aptes à reconnaître toute situation d'urgence, et à transmettre l'information au professionnel compétent (médecin traitant, SAMU, pompiers...).

Exprimez-vous sur la qualité de nos services

Vie et Accompagnement s'engage à vous adresser chaque année un questionnaire de satisfaction afin que vous nous fassiez part de toutes vos remarques et nous permettre d'améliorer en permanence la qualité de nos prestations pour mieux vous servir et vous accompagner.

Une synthèse des résultats vous est adressée à l'issue. Un suivi régulier de la qualité est également effectué tout au long de la mise en œuvre de la prestation à votre domicile.

Nos prestations

Vie et Accompagnement est spécialisée dans le service à la personne et tout particulièrement dans le maintien à domicile.

Vie et Accompagnement a pour mission de venir en aide aux personnes de plus ou moins de 60 ans et plus et aux personnes en situation de handicap, dépendantes ou non en leur proposant des prestations personnalisées et adaptées qui les accompagnent dans les actes courants de la vie quotidienne à l'exception d'actes relevant d'actes médicaux.

✓ Secteurs d'intervention

Vie et Accompagnement intervient dans le département d'Eure-et-Loir(28), sur les communautés de communes de : Chartres et agglomération

✓ Mode d'intervention

Vie et Accompagnement intervient pour vous en tant qu'organisme de services à la personne **mandataire**, dont les missions sont exposées dans le chapitre suivant. Vos salariés pré-sélectionnés par nos soins pourront assurer à votre domicile :

- ✓ Une présence 24h/24h,
- ✓ Une aide au lever, l'aide au coucher,
- ✓ Une aide à la toilette,
- ✓ Une aide aux courses*,
- ✓ Une aide à l'entretien courant du logement et du linge,
- ✓ Une aide à la préparation des repas, à la prise des repas et à l'hydratation*,
- ✓ Un soutien moral,
- ✓ Une aide à l'accompagnement pour les sorties et les loisirs*, ✓ Une aide dans vos démarches administratives.

(*) À la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.

✓ Prestation et activités

Conformément à la Déclaration délivrée le 10 février 2022 et à l'Arrêté d'Agrément délivré le 10 février 2022, Vie et Accompagnement propose les prestations et activités dont celles-ci relèvent, en référence à la liste fixée par l'article D. 7231-1 du code du travail :

Les activités de service à la personne soumises à Déclaration (non soumises à agrément), en application de l'article L. 7232-1 du code du Travail, conformément au Récépissé de Déclaration délivré par la DDETS d'Eure-et-Loir le 10 février 2022:

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Livraison de courses à domicile (*)
- Livraison de repas à domicile (*)
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux courses
- Accompagnement des personnes ayant besoin d'une aide temporaire (hors PA/PH et pathologies chroniques) pour promenades, aide à la mobilité et transport, actes de la vie courante (*)
- Assistance administrative à domicile
- Assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire (hors PA/PH et pathologies chroniques) (hors actes de soins relevant d'actes médicaux)
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé (*), ne comprend pas l'activité de repassage du linge,
- Conduite du véhicule des personnes ayant besoin d'une aide temporaire (hors PA/PH et pathologies chroniques) (*).

() À la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.*

() Les activités mentionnées ci-dessus, réalisées hors du domicile, mais à partir ou vers celui-ci, ne peuvent bénéficier d'avantages fiscaux qu'à condition d'être comprises dans une offre globale incluant une activité effectuée au domicile (II - 1.3.2. L'offre globale de service, Circulaire du 11 avril 2019).*

Les activités de service à la personne soumises à Agrément, en application de l'article L. 7232-1 du code du Travail :

-Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale des personnes âgées (hors actes des soins relevant d'actes médicaux) ;

-Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale aux personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques (hors actes des soins relevant d'actes médicaux) ;

-Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques (*), à la condition que cette prestation soit accessoire à au moins une activité effectuée au domicile ;

-Accompagnement hors domicile des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante) (*), à la condition que cette prestation soit accessoire à au moins une activité effectuée au domicile.

() À la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.*

() Les activités mentionnées ci-dessus, réalisées hors du domicile, mais à partir ou vers celui-ci, ne peuvent bénéficier d'avantages fiscaux qu'à condition d'être comprises dans une offre globale incluant une activité effectuée au domicile (II - 1.3.2. L'offre globale de service, Circulaire du 11 avril 2019).*

✓ **Devis gratuit**

Chez Vie et Accompagnement, pour toute demande, même celles qui ne dépassent pas les 100 euros, le devis est fourni gratuitement.

Vie et Accompagnement 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 euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

✓ **Votre référent**

Les visites de votre référent coordinateur à votre domicile font intégralement partie des modalités de nos interventions, notamment pour :

- Faire l'évaluation de vos besoins
- Expliquer le devis
- Présenter l'intervenant (e)
- S'assurer du bon travail de l'intervenant(e)
- S'assurer de la qualité de la prestation
- Visite de qualité de services

Mode d'intervention

✓ Le mode mandataire

En mode mandataire, vous mandatez Vie et Accompagnement, pour vous accompagner et vous conseiller dans l'exercice de votre fonction et de vos obligations de particulier employeur.

Vous mandatez Vie et Accompagnement entreprise pour rechercher, vérifier les qualifications et garanties professionnelles, présélectionner et vous proposer un/des intervenant(s), selon un profil bien ciblé et établi avec vous et en adéquation avec votre plan d'aide.

A l'issue de la sélection de l'intervenant par vos soins, Vie et Accompagnement vous accompagne dans toutes les démarches administratives obligatoires relatives à l'embauche et à la déclaration de votre salarié auprès des organismes sociaux (URSSAF, médecine du travail, etc.).

Attention : dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations.

En qualité d'employeur, vous aurez toutes les responsabilités suivantes :

- Respect du code du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur (visites médicales d'embauche et de suivi du salarié, formations, congés payés du salarié)
- Déclaration du nombre d'heures travaillées par votre salarié et payées à votre salarié
- Règlement du salaire de l'intervenant
- Paiement des cotisations sociales
- Paiement des charges sociales (patronales)
- Inscription et paiement de la cotisation annuelle auprès de la Médecine du Travail

Nota : si vous déléguez le versement du salaire à l'organisme Vie et Accompagnement, c'est Vie et Accompagnement qui paye les salaires + cotisations + charges pour votre compte. Vie et Accompagnement s'occupe également de la déclaration des cotisations sociales.

- Respect des obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération
- Respect des délais légaux de préavis ou, à défaut, versement des indemnités prévues
- Formation du salarié - Etc.

La convention de mandat définit les conditions générales d'intervention du mandaté au domicile du bénéficiaire.

En mode mandataire, vous êtes employeur direct de votre salarié. Vie et Accompagnement vous accompagne, assiste et vous conseille dans toutes vos obligations et démarches administratives d'employeur (je suis mandatée pour faire cela) :

Le calcul du coût de votre intervenant (salaire brut, charges sociales, exonérations sur les charges sociales et exonérations fiscales),

Déclaration auprès des administrations et services concernés,

Demande d'aides liées à l'emploi d'une aide à domicile : APA, ...

Établissement du contrat de travail, les bulletins de salaire,

Informations sur le droit du travail et la convention collective du particulier employeur – aide à la fin de contrat.

Attention : La rupture du contrat de mandat n'entraîne pas la rupture du contrat de travail de votre salarié.

Nos tarifs en mode mandataire

Nous vous invitons à consulter **nos tarifs en mode mandataire** en **Annexe 2 page 36**.

La facturation sera réalisée mensuellement et cela au vu des fiches de présences.

Informations pratiques

✓ **Le Chèque Emploi Service Universel (C.E.S.U)**

Mode mandataire

Particuliers-employeurs

Si vous rémunérez votre salarié à domicile en CESU préfinancé, vous devez le déclarer à l'URSSAF. Dans tous les cas vous devez affilier votre salarié au CRCESU pour qu'il puisse encaisser vos règlements.

A noter que des frais de gestion seront imputés par le Centre national CRCESU à votre salarié à hauteur de 0,70 € par CESU déposé.

Déclarer votre salarié à domicile en CESU

- **Selon votre situation, vous devez adhérer à l'URSSAF.**
- **Si vous employez directement un salarié à domicile**

Vous déclarez les rémunérations versées à votre salarié et les heures effectuées sur le site www.cesu.urssaf.fr.

Les cotisations sociales seront prélevées sur votre compte bancaire et votre salarié recevra une attestation d'emploi valant bulletin de salaire.

Déclarer votre salarié, c'est important

Comme tous les employés, votre salarié doit bénéficier d'une couverture sociale complète en cas de maladie, de chômage ou pour sa retraite.

Si vous employez directement un salarié, vous avez donc l'**obligation de le déclarer**.

N'oubliez pas de le faire, sinon vous vous exposez :

- au remboursement de tous les frais en cas d'accident du travail (hospitalisation, dommages et intérêts...) ;
- à des sanctions pénales et civiles.

Dans le cadre de votre convention de mandat en service mandataire, Vie et Accompagnement peut vous accompagner pour la réalisation de ces formalités.

✓ **Les aides financières**

Vie et Accompagnement propose d'aider le bénéficiaire à constituer les dossiers administratifs pour obtenir les aides financières telles que l'A.P.A. à noter que ces aides sont individuelles.

Exemple, pour les couples : en cas d'arrêt des aides pour l'un des conjoints, l'autre conjoint

continuera à bénéficier de ses droits propres, et pourra bénéficier des prestations de son conjoint à la condition de s'acquitter du plein tarif de celui-ci.

Vie et Accompagnement propose de vous aider à constituer les dossiers administratifs simples pour obtenir les aides financières, telles que :

Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A) financée par le Conseil Départemental

Toute personne âgée de plus de 60 ans et résidant en France peut bénéficier de l'A.P.A si elle souffre d'une perte d'autonomie (sur la base de la grille AGGIR qui classe les personnes âgées en six niveaux de perte d'autonomie). Lors de notre visite d'évaluation, nous nous chargeons de prendre tous les renseignements nécessaires à la constitution d'un dossier de demande d'APA afin de les communiquer aux services sociaux de la mairie ou du département les seules habilités à mettre en place un "plan d'aide" pour soutenir le bénéficiaire au quotidien. Le niveau de l'allocation dépend du degré de dépendance de la personne âgée, mais aussi de ses revenus. Dans certains cas, une participation financière est demandée au bénéficiaire sous la forme d'un ticket modérateur. Les services départementaux disposent de 2 mois pour donner un avis favorable ou non à la demande.

La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H) financée par le Conseil Départemental

La prestation de compensation est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes en situation de handicap. Ces besoins doivent être inscrits dans un plan personnalisé défini par l'équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes en situation de handicap (M.D.P.H), sur la base du projet de vie exprimé par la personne. Il est possible de bénéficier de la prestation de compensation du handicap (P.C.H) à domicile, ou en établissement. Cette prestation couvre les aides humaines, aides matérielles (aménagement du logement et du véhicule) aides animalières.

L'aide-ménagère accordée par les Caisses de retraite

La subvention d'aide-ménagère par les caisses de retraite concerne les personnes qui ne peuvent bénéficier de l'A.P.A, parce que classées en G.I.R 5 et 6 (des catégories moins dépendantes que les

G.I.R de 1 à 4). Pour l'obtenir, il faut être retraité du régime général ou percevoir une pension de réversion.

La demande est instruite par la Caisse des Retraites à travers une structure évaluatrice. Vie et Accompagnement vous guide dans les démarches et, si votre dossier est accepté, notre convention avec la CNAV vous évitera d'avancer les frais de l'aide-ménagère. Le bénéficiaire paie cependant une participation, définie par un barème, qui tient compte de ses ressources.

D'autres financements possibles peuvent être mobilisés auprès des mutuelles ou de la sécurité sociale (notamment le F.N.A.S.S destinées aux personnes en soins palliatifs nécessitant une aide à domicile).

✓ **Taux de TVA applicables aux Services à la Personne**

Vie et Accompagnement est déclarée par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités d'Eure-et-Loire (DDETS 28), 15 Place de la République, CS 70527 28019 CHARTRES CEDEX.

Vie et Accompagnement permet de bénéficier d'une TVA à 10 % uniquement pour les activités non soumises à agrément relevant du régime déclaratif en mode prestataire à destination de publics qui ne sont pas dans une situation de perte d'autonomie ou de handicap (hors PA/PH) , et de 20% pour les prestations relevant du régime mandataire.

Un tableau récapitulatif des taux de TVA applicables aux activités des services à la Personne est consultable en Annexe 4 pages 40 et 42.

✓ **Crédit d'impôt**

L'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne dans la limite de 12 000 € par an.

Des majorations du plafond annuel de dépenses (jusqu'à 20 000 € maximum) peuvent intervenir en fonction du nombre d'enfants à charge, de la présence d'enfants en situation de handicap, d'ascendants vivant au domicile du déclarant (article 199 sexdecies du code général des impôts).

Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour :

- Le petit jardinage à domicile : plafond limité à 5 000 €,
- L'assistance informatique et internet : plafond limité à 3 000 €,
- Le petit bricolage : plafond limité à 500 € (une intervention ne peut dépasser 2 heures).

L'article 82 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017 généralise le crédit d'impôt à l'ensemble des ménages pour les dépenses exposées à compter du 1er janvier 2017.

En application de l'article L. 7232-1-1 du code du travail et aux termes de l'article D. 7233-3 du code du travail, seules les factures acquittées soit par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque, soit par chèque emploi service universel peuvent être retenues pour le bénéfice de l'avantage fiscal.

Le versement d'un acompte ne peut être considéré comme un paiement pour l'application de l'avantage fiscal. Le paiement est considéré comme intervenu lors du règlement définitif de la facture, pour l'ensemble de la dépense supportée.

Une attestation fiscale résumée et détaillée vous est adressée gratuitement par courrier, et/ou par email, en début d'année au titre des prestations réalisées, facturées et acquittées de l'année précédente.

✓ En cas de litige

Dans notre politique de gestion, nous privilégions un règlement amiable du litige. Les responsables se rendent systématiquement au domicile du bénéficiaire pour régler le problème en jouant un rôle de médiateur.

Cependant, si cette procédure ne suffisait pas, les recours possibles en cas de litige sont la procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L.133-4 du code de la consommation.

Les contestations ou litiges qui pourraient s'élever directement ou indirectement au sujet de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, peuvent être soumis à la médiation

à la demande du Client, dès lors que le Client aura préalablement tenté de résoudre amiablement le litige directement auprès du Prestataire.

Pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap ou aux familles fragiles, le bénéficiaire peut également faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit, établie conjointement par le Conseil Départemental du Rhône (69) et l'Agence Régionale de Santé (A.R.S) conformément à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles.

✓ **Médiation**

Conformément au Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants), au titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Client pourra solliciter une médiation, par voie postale ou électronique au médiateur du Prestataire dont l'identité, les coordonnées et l'adresse du site internet figurent ci-après.

Par l'Accord Cadre validé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, l'Association des Médiateurs Européens (AME) et la Fédération du service aux particuliers (FESP), Vie et Accompagnement a conclu un contrat ayant pour objet le traitement des litiges de la consommation de services à la personne avec leurs clients-consommateurs, dans le cadre du dispositif de médiation de la consommation tel que prévu par le Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants).

Pour faire valoir ses droits, l'utilisateur ou son représentant légal peut saisir directement le **Médiateur de la Consommation des Services à la Personne AME**.

Les modalités de recours à la Médiation à la consommation sont détaillées en Annexe 1 page 34, 35.

✓ **Modalités de gestion des réclamations**

Vie et Accompagnement est l'interlocuteur privilégié des bénéficiaires et des intervenants en cas de questions relatives à l'intervention. Le nom du référent/coordonnateur et les coordonnées sont communiqués à chaque client.

Dès qu'un problème qualité de type retard important d'une intervenante ou non présentation, par exemple, le client appelle **Vie et Accompagnement** soit au bureau soit sur un N° d'urgence remis dans le livret d'accueil.

Le client est alors pris en charge avec la création d'une fiche de réclamation, résumant le problème rencontré. Une solution est recherchée et notifiée au bénéficiaire dans un délai maximum de 15

jours à compter de la date de notification orale ou écrite. Des actions correctives et préventives sont mises en place le cas échéant.

Un geste commercial peut être envisagé en fonction du type de prestation si le problème n'a pu être résolu dans les délais.

Lors d'éventuels conflits portant sur les tâches à effectuer, la gestion des congés ou des horaires surgissent, **Vie et Accompagnement** s'attache à les résoudre en informant l'un ou l'autre de ses droits et de ses devoirs et en proposant des solutions de médiation.

En cas de clients particulièrement mécontents demandant un remboursement, il est en leur droit d'envoyer un courrier de réclamation. Chaque demande sera traitée au cas par cas.

Nous rappelons aux usagers, conformément à l'article 225.1 du code pénal qui dispose que constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur état de santé, de leur handicap et de leurs mœurs. Tout critère discriminant en matière de choix de l'intervenant (e), interdit par la loi ne sera pas accepté par **Vie et Accompagnement**.

Si une telle demande intervient après le paiement des frais de dossiers, ces frais ne seront pas remboursés. Il sera clairement exprimé au client que s'il persiste la présentation des candidats sera stoppée.

Nos coordonnées et horaires

✓ Accueil physique

Vie et Accompagnement – EURL au capital de 500€
60, Avenue Maréchal Maunoury, 28000 Chartres
Tél. : 07 81 49 96 54 - Email : chartres@vie-et-accompagnement.com
SIRET : 91013189500021 – RCS Chartres
Déclaration - Agrément SAP 2022-02-01-910131895

Vie et Accompagnement accueille les bénéficiaires dans ses locaux situés au 60 Avenue du Maréchal Maunoury, 28000 Chartres de 09h30 à 12h30, et de 14h00 à 18h00, du lundi, mardi, mercredi, vendredi et jeudi de 09h30 à 12h30, et de 14h30 à 18h00. L'agence est fermée le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Nous nous déplaçons sur demande du bénéficiaire à son domicile, du lundi à vendredi de 09h30 à 12h30, et de 14h00 à 18h00.

✓ **Accueil téléphonique**

Vie et Accompagnement assure l'accueil téléphonique au **07.81.49.96.54** de 09h00 à 18h00, sans interruption, du lundi au vendredi.

En cas d'absence ou de rendez-vous et en dehors des plages ouvrables, les appels sont reportés sur le portable du gérant notamment après 18h00 ainsi que les samedis, dimanches, jours fériés et congés.

✓ **L'organisation de nos interventions en cas d'urgence**

En cas d'urgence, **Vie et Accompagnement** est toujours joignable au **07.81.49.96.54** qui mettra tout en œuvre pour répondre aux situations d'urgence au mieux et au plus vite.

Possibilité de prise de rendez-vous en urgence et envoi de proposition de prise en charge sous 24h.

A noter qu'en cas de prestation déjà mise en place (s'il s'agit d'une modification ou d'une adjonction de prestation), la demande sera prioritairement traitée avec l'intervenant déjà en place.

De plus, une fiche « En cas d'urgence » est remise à chaque salarié lors de son embauche. Le salarié doit s'y référer en cas de situations d'urgence et suivre les instructions. Cette fiche regroupe notamment les numéros d'urgence (Pompiers, SAMU, police...) et les actions à accomplir. Le salarié doit également prévenir en urgence la Direction, la famille du client et le médecin traitant (si nécessaire).

✓ **Garantie de la continuité des services**

La société **Vie et Accompagnement** s'engage à respecter les horaires d'intervention ainsi que le contenu de la prestation tel qu'ils ont été prévus dans la proposition du plan d'aide.

En cas d'absence imprévisible de l'intervenant affecté à la prestation décrite dans la proposition du plan d'aide, la société **Vie et Accompagnement** s'engage à proposer sur le champ son remplacement selon les disponibilités salariales.

D'autre part, tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé à **Vie et Accompagnement**. Le client pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

Le départ en congé de l'intervenant habituel sera signalé au bénéficiaire au moins un mois à l'avance. **Vie et Accompagnement** s'engage à organiser son remplacement en accord avec le bénéficiaire et vous accompagner, le cas échéant, pour les formalités, la préparation et la formalisation du contrat de travail de l'intervenant de remplacement.

Les engagements

✓ Les engagements de Vie et Accompagnement

La Société Vie et Accompagnement - Vie et Accompagnement s'engage :

- ✓ A respecter scrupuleusement la convention de mandat, comme notamment :
- ✓ A respecter la personne, ses droits fondamentaux, ses biens, sa vie privée, son intimité, sa culture, ses croyances, ...
- ✓ A modifier le contrat initial d'un commun accord avec le bénéficiaire ou son référent, suivant l'évolution des besoins,
- ✓ A signaler tout problème d'inconfort ou de santé du bénéficiaire, au professionnel compétent et/ou à son référent,
- ✓ A répondre à toutes les réclamations du bénéficiaire,
- ✓ A respecter le code de déontologie de l'entreprise,
- ✓ A respecter les droits et libertés de la personne accueillie.

✓ Les engagements du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage :

Vie et Accompagnement – EURL au capital de 500€
60, Avenue Maréchal Maunoury, 28000 Chartres
Tél. : 07 81 49 96 54 - Email : chartres@vie-et-accompagnement.com
SIRET : 91013189500021 – RCS Chartres
Déclaration - Agrément SAP 2022-02-01-910131895

- ✓ A respecter scrupuleusement le contrat de prestation de service ou la convention de mandat,
- ✓ A fournir toute pièce administrative nécessaire au dossier,
- ✓ A respecter les horaires de l'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention,
- ✓ A signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque intervention,
- ✓ A ne pas faire effectuer les prestations pour des tiers, ou/et au domicile de tiers : membres de la famille, amis, voisins...
- ✓ A respecter le champ de compétence de l'intervenant,
- ✓ A fournir le matériel et les produits adaptés aux travaux demandés.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

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

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. 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 prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

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

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et 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. Or la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITÉ

Vie et Accompagnement est spécialisée dans le maintien à domicile de la personne âgée et en situation de handicap.

A. La gamme des services

Vie et Accompagnement intervient pour vous en tant qu'organisme de services à la personne **mandataire**, dont les missions sont exposées dans le chapitre suivant. Vos salariés pré-sélectionnés par nos soins pourront assurer à votre domicile :

- Une présence 24h/24h,
- Une aide au lever, l'aide au coucher,
- Une aide à la toilette,
- Une aide aux courses*,
- Une aide à l'entretien courant du logement et du linge,
- Une aide à la préparation des repas, à la prise des repas et à l'hydratation*,
- Un soutien moral,
- Une aide à l'accompagnement pour les sorties et les loisirs*, ● Une aide dans vos démarches administratives.

() À la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.*

B. L'engagement d'Vie et Accompagnement face aux attentes du client

Les prestations de **Vie et Accompagnement** doivent être d'une qualité irréprochable, conformément à l'image véhiculée dans un contexte où la concurrence s'intensifie.

Les prestations sont jugées par les clients à différentes étapes :

-L'accueil téléphonique qui est une étape primordiale permettra d'apprécier :

o L'amabilité et la disponibilité de l'interlocuteur, o La qualité des informations liées aux aides et le contexte légal.

-La qualité du site internet. Nombre de clients contactent **Vie et Accompagnement** après avoir visité son site internet ;

-La réactivité : à chaque demande de prestation, il est impératif de trouver une réponse adéquate et rapide ;

-La qualité des interventions : les intervenantes doivent avoir une attitude professionnelle et humaine irréprochable ;

-La qualité de l'assistance administrative.

Positionnement de l'offre

- Professionnalisme
- Bien-être
- Confiance
- Personnalisation
- Ponctualité
- Respect et amabilité

Points forts :

- Disponibilité 24h/24, 7 jours/ 7
- Tarification forfaitaire
- Personnel qualifié
- Des techniques de recrutement éprouvées,
- Une formation approfondie des personnels présélectionnés,
- Un suivi des prestations par des contrôles aux domiciles, des enquêtes de satisfaction, des visites régulières du chargé de clientèle chez le client.
- Une gestion de l'activité grâce à un outil informatique (logiciel ximi) développé spécifiquement pour l'aide à domicile.
- Tous nos assistant(e)s de vie sont diplômé(e)s d'Etat (niveau 3-4-5), et possèdent obligatoirement le Pass-sanitaire, respectent les gestes barrières avec le port du masque et portent une tenue professionnelle.

C. **La qualité au quotidien de l'agence Vie et Accompagnement**

● **Le confort et le bien-être pour les personnes âgées**

- Maintien dans leur univers habituel
- Respect du cadre de vie et de l'intimité
- Respect des droits et liberté des personnes âgées (voir livret d'accueil)
- Prise en considération de ses habitudes quotidiennes et de ses préférences alimentaires
- Sélection rigoureuse de l'intervenant (e)
- Mise en place d'une relation de confiance et d'un dialogue entre l'intervenant et le bénéficiaire.

● **La protection des droits de l'utilisateur**

Une information pré contractuelle

- Affichage des tarifs dans les locaux d'accueil et dans le livret d'accueil remis lors de tout contact clientèle
- Etablissement d'un devis pour toute demande de prestation que celle-ci soit inférieure ou supérieure à 100 € TTC,
- Information fiscale
- Réception au domicile du client ou dans un bureau permettant les entretiens individuels (bureau fermé isolé du public).

Une information contractuelle

- Information sur le droit de rétractation pour toute démarche effectuée au domicile de l'utilisateur sous forme d'une lettre-type remise au client
- Etablissement d'une proposition personnalisée remise à l'utilisateur reprenant l'intégralité des prestations, jour et heure, fréquence, ainsi que leur prix
 - Identification de ou des intervenants nommément cités dans les documents contractuels
 - Identification de la personne référente de **Vie et Accompagnement**
 - Traçabilité du suivi dans le dossier de l'utilisateur : toute remarque, réponse au questionnaire de satisfaction, contact téléphonique, fiche d'anomalie...

Dans tous les actes d'information ou de prestation, respect du code de déontologie visant à garantir les droits de l'utilisateur en termes de respect de la personne, respect de la vie privée et respect du secret professionnel.

● **Une étroite collaboration avec les prescripteurs**

Les partenaires de Vie et Accompagnement pour mieux aider la personne âgée sont : ●

Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS),

- Les Centres Locaux d'Information et de Coordination du secteur (CLIC).
- Les intervenants du secteur médical ou paramédical : Médecins Généralistes et gériatres, Infirmières, Kinésithérapeutes, Chirurgiens-dentistes, Pharmaciens,
- Établissement de santé publics et privés, Ambulanciers
- Les associations

Actions

- Des prises de rendez-vous avec les interlocuteurs institutionnels (Mairies, CCAS,...)
- Des visites chez les principaux prescripteurs (Médecins, Infirmières, coordinatrices de soin et assistantes sociales hospitalières)
- Remise d'une information écrite au prescripteur.
- Institutionnels (dossier complet)
- Prescripteurs (lettre personnalisée et dossier)

- **La simplicité de la gestion :**

- Une solution sur-mesure déterminée avec le client,
- Une prise en charge des tâches administratives,
- Des contrôles à domicile pendant la journée de travail,
- Une disponibilité permanente pour répondre à toutes les questions juridiques, administratives...
- Une évolution du contrat en fonction des besoins,
- Un service de garde de nuit et de 24h/24
- Un numéro de téléphone d'urgence pour être dépanné rapidement, - Un remplacement de l'intervenant (e) en cas d'indisponibilité.

- **La formation et le suivi des intervenantes :**

- La reconnaissance de son statut,
- Sa formation continue,
- La validation de ses acquis (Certificats de qualification professionnelle),
- La gestion de ses différentes expériences pour lui permettre d'évoluer et de se développer.

D. Suivi et évaluation des interventions

Vie et Accompagnement est à la disposition des clients pour régler toute question. Il existe un suivi de chaque intervention à travers un relevé d'heures et une fiche de suivi des interventions effectuées chez chaque client.

Vie et Accompagnement est l'interlocuteur privilégié des bénéficiaires et des intervenants en cas de questions relatives à l'intervention. Le nom de la coordinatrice et les coordonnées sont communiqués à chaque client.

Lorsque d'éventuels conflits portant sur les tâches à effectuer, la gestion des congés ou des horaires surgissent, **Vie et Accompagnement** s'attache à les résoudre en informant l'un ou l'autre de ses droits et de ses devoirs et en proposant des solutions de médiation.

Selon le forfait choisi, une évaluation de l'intervenant(e) en situation est proposée par une professionnelle.

La coordinatrice accompagne toujours l'intervenant(e) lors de la première prise de service. A la demande du client, la coordinatrice pourra passer une demi-journée avec l'intervenant(e) sur son lieu de travail. Évaluation du travail (organisation, relations avec le bénéficiaire...), recommandations, conseil, orientation possible vers une formation dans le cadre de la formation continue.

E. Evaluation de la qualité de service et gestion des insatisfactions

Un questionnaire qualité a été élaboré par **Vie et Accompagnement** afin d'évaluer le niveau de satisfaction de ses clients et mettre en place d'éventuels ajustements sur ses prestations.

Au cas par cas, en fonction de la nature des insatisfactions, un geste commercial peut être proposé à la famille.

● **Processus de réclamation**

Dès qu'un problème qualité de type retard important d'une intervenante ou non présentation, par exemple, le client appelle **Vie et Accompagnement** soit au bureau soit sur un N° d'urgence remis dans le livret d'accueil.

Le client est alors pris en charge avec la création d'une fiche de réclamation, résumant le problème, une solution est recherchée et notifiée.

Un geste commercial est envisagé en fonction du type de prestation si le problème n'a pu être résolu dans les délais.

En cas de clients particulièrement mécontents demandant un remboursement, il est leur est demandé d'envoyer un courrier de réclamation. Chaque client sera traité au cas par cas.

Tout critère discriminant en matière de choix de l'intervenant(e), interdit par la loi, ne sera pas accepté par **Vie et Accompagnement**. Si une telle demande intervient après le paiement des frais

de dossiers, ces frais ne seront pas remboursés. Il sera clairement exprimé au client que s'il persiste la présentation des candidats sera stoppée.

PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

L'informatisation des données recueillies dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation est soumise aux dispositions de la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que du Règlement Général sur La Protection de Données personnelles (RGPD) depuis le 25 mai 2018, qui protègent les droits et les libertés individuelles en matière de protection des données personnelles.

Vie et Accompagnement en tant que responsable de traitement, confirme son engagement à agir en toute transparence dans la gestion de vos données à caractère personnel et vous informer des traitements que **Vie et Accompagnement** pourrait y apporter.

Vie et Accompagnement ne vend ni ne cède jamais aucune de vos données personnelles. Elle est la seule destinataire des données personnelles pour l'exécution du présent contrat de prestation. Les informations que **Vie et Accompagnement** recueille sont nécessaires pour la bonne exécution de vos prestations d'aide à domicile et pour assurer un suivi de la qualité du service proposé, notamment dans l'élaboration de vos plannings, votre facturation, votre attestation fiscale (nom, prénom, adresse, email, téléphone), et ne sont utilisées que par nos services internes, en toute confidentialité et en sécurité, pour traiter la coordination de vos interventions à domicile.

Vos données sont conservées pendant toute la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées, et pas au-delà. Pendant cette période, nous mettons en œuvre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles. Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi qu'au Règlement Général sur La Protection des Données personnelles (RGPD) du 25 mai 2018, vous disposez : d'un droit à l'information concernant le traitement de vos données personnelles, d'un

droit d'accès, d'un droit de rectification et d'effacement (« droit à l'oubli »), d'un droit à la limitation du traitement, d'une obligation d'être notifié en cas de rectification ou d'effacement de vos données à caractère personnel ou de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité de vos données, d'un droit d'opposition au traitement de vos données personnelles, d'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après votre mort

Pour l'exercice de ces droits, vous êtes invité à contacter **Vie et Accompagnement**, 60 Avenue du Maréchal Maunoury, 28000 Chartres ou par e-mail chartres@vie-et-accompagnement.com. En outre, vous pouvez vous opposer à toute prospection commerciale par téléphone en vous rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Le bénéficiaire peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de la Société **Vie et Accompagnement** et des organismes professionnels en s'adressant au siège à l'adresse suivante : contacter **Vie et Accompagnement**, 60, Avenue du Maréchal Maunoury, 28000 Chartres.

Pour toute question relative à la sauvegarde et à la confidentialité de vos données, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPD) par mail : chartres@vie-et-accompagnement.com

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission nationale informatique et libertés (www.cnil.fr).

CONTINUITÉ DU SERVICE EN CAS D'ABSENCE DE L'INTERVENANT(e) - MANDATAIRE

L'intervenant A absent prévient le bénéficiaire/particulier employeur.

Le bénéficiaire/particulier employeur prévient le service Vie et Accompagnement. Le bénéficiaire/particulier employeur désire un remplacement.

Tableau des procédures de remplacement (Mandataire)

Étape	Acteur(s) concerné(s)	Action à réaliser
1. Alerte	Intervenant(e) A	Prévient le bénéficiaire de son absence.
2. Signalement	Bénéficiaire / Particulier employeur	Prévient le service Vie et Accompagnement.

3. Décision	Bénéficiaire / Particulier employeur +3	Décide soit d'un remplacement (OUI), soit d'une suspension momentanée (NON).
4. Recherche	Responsable Vie et Accompagnement	Recherche, présélectionne et présente des intervenants B disponibles.
5. Sélection	Bénéficiaire / Particulier employeur	Choisit l'intervenant B et l'informe du travail à réaliser.
6. Embauche	Responsable Vie et Accompagnement	Conseille l'employeur pour les formalités et le contrat de remplacement.
7. Contrat B	Intervenant(e) B	Est embauché(e) par le bénéficiaire pour poursuivre l'intervention.
8. Reprise	Intervenant(e) A	Informe le bénéficiaire de sa reprise au travail.
9. Fin de mission	Responsable Vie et Accompagnement	Accompagne l'employeur pour les formalités de fin de contrat de l'intervenant B.
10. Clôture	Intervenant(e) A	Reprend officiellement son travail auprès du bénéficiaire.

Charte de bientraitance, prévention de la maltraitance

La maltraitance est un acte, un propos, une attitude, ou une omission, intentionnelle ou non, physique ou psychique, orientée contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne.

Son âge, la séparation d'avec ses proches, sa culture, des difficultés de compréhension et/ou d'expression, ses pathologies, peuvent affecter la capacité à se défendre à toute personne. La perte de contrôle de soi peut générer, de la part d'un usager, un comportement agressif ou violent à l'égard de l'environnement institutionnel qu'il faut apprécier et aider.

L'une de nos principales missions, dans le cadre de nos interventions à domicile, est d'exercer une vigilance constante afin que l'usager ne soit victime d'aucun acte de maltraitance active ou passive de la part des salariés comme des autres personnes accueillies.

Pour mener à bien cette mission, nos intervenants doivent veiller à :

- Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle et distanciée,
- Prendre appui sur le travail en équipe, facteur essentiel de la prévention de la maltraitance,

- Agir dans le cadre des responsabilités confiées et le respect de la fonction de chacun,
- Adopter un comportement, un langage et une tenue vestimentaire corrects et adaptés au travail.
- Respecter les protocoles de prise en charge,
- Prendre soin des personnes, mener tout dialogue avec patience et douceur,
- Faire preuve du plus grand respect pour la pudeur et la dignité de 231 l'utilisateur,
- Ne pas hésiter, en cas de difficulté relationnelle, à en parler à la hiérarchie afin d'éviter toute manifestation d'énervement ou d'agressivité.

- **Informar, signaler, communiquer**

Avertir sans délai la hiérarchie de tout acte, attitude ou propos déplacés, même s'il s'agit d'un fait isolé, ne pas en rendre compte est passible de sanctions.

Connaître et respecter au mieux la culture et l'histoire familiale des personnes accueillies.

- **Adopter une posture professionnelle claire**

Chaque professionnel exerçant une fonction auprès de l'utilisateur prend les engagements formels suivants :

N'avoir jamais de relation financière personnelle avec un usager, même pour des sommes minimales.

Ne pas accepter de cadeau, même modeste, à l'exception de petits cadeaux d'usage de faible valeur (fleurs, confiseries, livre...),

Eviter que les relations financières entre l'institution et les usagers ne puissent être source de pression ou de discrimination,

Ne pas entretenir avec les usagers de relations personnelles privilégiées ni accepter de rencontres en dehors du cadre de travail, sauf autorisation formelle de la hiérarchie qui doit être préalablement informée,

Bannir toute familiarité qui serait un manque de respect,

Ne jamais menacer une personne accueillie, verbalement ou physiquement, d'une sanction non prévue institutionnellement, ni l'exécuter,

Ne jamais bousculer ou frapper un usager,

Eviter les rapports de force, s'interdire toute provocation ou injure.

Dans le cas où une personne ne respecterait pas ces engagements, et serait l'auteur d'une maltraitance vis-à-vis d'une personne âgée, celle-ci serait passible d'une sanction mentionnée dans le règlement intérieur.

2- Prévenir la maltraitance

Le principe de maltraitance

La maltraitance ou les mauvais traitements infligés à des personnes âgées, particulièrement vulnérables et dépendantes, existent et doivent être signalés par quiconque en a eu connaissance. Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes). Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique. L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux ou une situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

La violence représente tout acte ou omission par une personne s'il porte atteinte à une vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et / ou nuit à sa sécurité financière.

La maltraitance peut se présenter sous plusieurs formes :

Les violences physiques :

- Nourrir la personne âgée rapidement et en grande quantité.
- Faire des mouvements brusques lors de manipulations et l'aide aux soins.
- Ne pas donner suffisamment d'explications lors des soins.
- Réveiller brutalement une personne âgée.
- Poser abusivement des protections contre l'incontinence.

Les violences psychologiques :

- Parler à la personne âgée sur un ton sec et cassant.
- Porter des jugements de valeur sur le vécu de la personne.

- Ne pas frapper à la porte avant d'entrer dans une chambre. – Faire à la place de la personne âgée en raison de sa lenteur. – Ne pas effectuer les changes de la personne âgée
- Ne pas porter assistance à une personne âgée lors du repas
- Être indifférent à la personne âgée
- Maintenir la personne âgée dans un lieu isolé

Chacun peut être amené à avoir des comportements maltraitants de façon involontaire. Afin de prévenir ce risque et de favoriser la bientraitance au domicile, des groupes de paroles et des formations sont organisés par votre agence sur ce thème.

Les signes qui doivent alerter

Lors de vos interventions, vous pouvez vous trouver face à une personne qui souffre de maltraitance (par sa famille, d'autres intervenants ...).

Voici quelques signes qui doivent alerter :

- Une personne âgée qui apparaît effrayée ;
- Une personne âgée qui adopte une attitude défensive pendant les soins ;
- Une personne âgée qui pleure fréquemment sans raison apparente ;
- Une personne âgée qui présente des ecchymoses ou des blessures inexpliquées ;
- Une personne âgée qui dit qu'on la maltraite ;
- Une personne âgée qui présente un comportement inhabituel : agitation, agressivité, refus de s'alimenter, trouble du sommeil.

Attention : Certains types de violence peuvent être dus à des pathologies de type Alzheimer. Il s'agit donc d'être vigilant avant d'employer ces termes.

Si vous aussi vous sentez en situation de maltraitance lors de vos interventions à domicile, parlez-en immédiatement à votre responsable.

3- Signalement de cas de maltraitance

Face à l'une de ces situations, prévenez immédiatement votre agence mais soyez tout de même très prudent.

Ce sont souvent les proches qui alertent les autorités mais aussi les personnes âgées elles-mêmes et les professionnels tels que les services d'aide à domicile. Les personnes tenues au secret professionnel ne sont pas soumises à l'obligation de signalement, comme les médecins, mais elles peuvent néanmoins être poursuivies pénalement pour non-assistance à personne en état de péril. Le médecin n'est tenu qu'au signalement des faits constatés. Il ne dénonce pas leur auteur. La levée du secret professionnel est autorisée pour informer les autorités compétentes des sévices ou privations imposés à une personne hors d'état de se protéger elle-même en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

Qui alerter ?

Les professionnels doivent référer à l'autorité judiciaire les sévices constatés dans l'exercice de leur profession. Les autorités judiciaires à saisir sont le Procureur de la République ou son substitut. Les autorités administratives s'entendent du préfet du département, du directeur départemental chargé des affaires sanitaires et sociales ou du médecin inspecteur de la santé, des travailleurs sociaux qui en informent sans délai le président du conseil général ou toute personne désignée par lui. A signaler également : la protection juridique des personnes ayant procédé à des signalements est assurée.

Où s'adresser ?

Appeler le numéro national 3977 - maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées, coût d'un appel local depuis un poste fixe, du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Le 3977 propose une plateforme d'écoute spécialisée destinée aux personnes âgées et handicapées, aux personnes prenant soin de personnes âgées ou handicapées, et aux témoins de maltraitances à leur rencontre. Soutien, aides dans les démarches.

Références légales

Code de l'action sociale et des familles : Articles L311-4, 313-24, L331-5 et suivants, D116-1
Code pénal : Articles 223-3, 223-6, 226-13, 226-14 et 434-3
Décret n° 95-1000 du 6 septembre 1995 portant code de déontologie médicale : Article 44
Décret n°2007-330 du 12 mars 2007 portant création d'un Comité national de vigilance et de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés

Défenseur des Droits / CRIP : Numéro d'Appel national : 119

Ce service vous orientera vers l'institution appropriée départementale pour évaluer et vous accompagner sur toutes les démarches nécessaires selon la spécificité de la situation préoccupante.

Annexe 1 : Médiation à la consommation

En cas de contestation non aboutie le client a la possibilité de recourir à la procédure de

médiation de la consommation (L.211-3 du code de la consommation) <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Ainsi, conformément au Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants), au titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Client pourra solliciter une médiation, par voie postale ou électronique au médiateur du Prestataire dont l'identité, les coordonnées et l'adresse du site internet figurent ci-après.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

Par l'Accord Cadre validé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, l'Association des Médiateurs Européens (AME) et la Fédération du service aux particuliers (FESP), **Vie et Accompagnement** a conclu un contrat ayant pour objet le traitement des litiges de la consommation de services à la personne avec leurs clients-consommateurs, dans le cadre du dispositif de médiation de la consommation tel que prévu par le Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants).

Modalités de recours à la médiation

Pour faire valoir ses droits, l'usager ou son représentant légal peut saisir directement le **Médiateur de la Consommation des Services à la Personne AME**.

Pour cela le client peut faire sa demande de médiation :

- **soit par internet** en complétant le [formulaire dédié à cet effet](https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html) mis à sa disposition sur le site internet : <https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>, accompagné des documents étayant sa demande. ([Art. R 614-1 9°](#)) ;
- **soit par courrier postal** en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante : **AME Conso, 11 place Dauphine, 75001 PARIS** accompagné des documents étayant sa demande et en prenant soin d'indiquer ses coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone et mail le cas échéant) pour être contacté facilement par l'équipe des médiateurs.

Les modalités d'accès et de déroulement de la procédure de médiation sont accessibles sur le site internet du médiateur indiqué ci-dessous :

<https://www.mediateurseuropeens.org/mediation-consommation>

Annexe 2 : Institutions territorialement compétentes

DDETS

DDETS – Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités d'Eure-et-Loir

Cité Administrative, 15 Place de la République

CS 70527 28019 CHARTRES CEDEX

Tél. : 02 37 18 79 00

Agence régionale de Santé

ARS Val-de-Loire

Délégation départementale d'Eure et Loire

15 Place de la République

28000 CHARTRES

Pour contacter les référents « Personne qualifiée » de l'ARS d'Eure et Loire : Tel

: 02.38.77.33.33

Courriel : ars-centre-dt28@ars.sante.fr

Site Internet : <https://www.centre-val-de-loire.ars.sante.fr>

DDPP – Direction Départementale de la Protection de la Population

Direction Départementale de la Protection des Populations d'Eure-et-Loir

Cité Administrative, 15 Place de la République

CS 70527 28019 CHARTRES CEDEX

Téléphone : 02.37.20.50.98

Accueil du public : de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h

Cellule de recueil des situations préoccupantes - CRIP

Pour les cas de maltraitance, [la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007](#) réformant la protection de l'enfance a entraîné la réorganisation des procédures de signalement. Le signalement passe désormais par la CRIP (cellule de recueil des informations préoccupantes).

Direction Protection de l'Enfance

Service de l'Aide sociale à l'enfance

Cellule de recueil des informations préoccupantes

19 place des Épars

28 008 Chartres cedex

Tél. : 02 37 20 12 91

Email : crip@eurelien.fr

Annexe 3 : Tarifs mandataire 2022

✓ **Devis gratuit**

Vie et Accompagnement établit un devis gratuit personnalisé

Vie et Accompagnement 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 euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

✓ **Tarifs en mode mandataire**

En mode mandataire sont facturés :

-Les frais administratifs à la constitution du dossier : 46,00€ TTC (38,33 € HT, TVA 20%), facturés une seule fois, au démarrage de la prestation ;

-Les frais de gestion de Vie et Accompagnement qui correspondent à la prestation de gestion de mandat, réalisée pour le compte du particulier employeur, incluant :

- Recherche, sélection et présentation de candidats susceptibles d'exercer la fonction.
- Rédaction du contrat de travail établi selon les demandes de l'employeur.
- Constitution du dossier employeur auprès de l'URSSAF et de tous les organismes sociaux liés à l'embauche d'un salarié dont :
 - Immatriculation de l'employeur et du salarié
 - Demande d'exonération de charges sociales
- Calcul des cotisations sociales et établissement des déclarations nominatives trimestrielles de cotisations.
- Etablissement des bulletins de paye, selon les indications fournies par le particulier employeur.
- Renseignements et demandes de dossiers permettant à l'employeur d'obtenir divers avantages sociaux.
- Facilitation de l'accès à la formation de la ou les personnes embauchées.
- Formalités relatives à l'exécution du contrat de travail liant l'employeur au salarié.
- Explication de l'application de la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur.
- Assistance pour les formalités relatives à la rupture du contrat de travail.
- Conseil et assistance ponctuels pour l'organisation du travail de la personne embauchée, à l'exclusion de toute fonction hiérarchique ou disciplinaire.

Ces frais de gestion sont soumis à TVA 20 % (*), et s'ajusteront de façon à ce que le coût final de l'heure en mandataire ne dépasse jamais celui de l'heure en prestataire.

(*) Consulter le tableau des nouveaux taux de TVA dans l'annexe 3 ci jointe page 41.

Description des Frais de gestion	Tarif horaire €HT (TVA 20%) Avant crédit d'impôt	Tarif horaire €TTC Avant crédit d'impôt	Tarif horaire €TTC Après crédit d'impôt
Entretien de la maison et travaux ménagers (heure)	8,14	9,77	4,89
Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux courses (heure)	8,14	9,77	4,89
Livraison de courses à domicile (heure)(*)**			
Livraison de repas à domicile (heure)(*)**			
Collecte et livraison à domicile de linge repassé (ne comprend pas l'activité de repassage du linge) (heure)(*)**			
Aide à la toilette, habillage (heure)	8,14	9,77	4,89
Aide au coucher et au lever (heure)	8,14	9,77	4,89
Assistance administrative à domicile (heure)	8,14	9,77	4,89
Sortie avec ou sans véhicule (promenades, aide à la mobilité, transport, actes de la vie courante) (heure)(*)**	8,14	9,77	4,89
Garde à domicile (heure)			

(*) À la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile :

(*) Les activités mentionnées, réalisées hors du domicile, mais à partir ou vers celui-ci, ne peuvent bénéficier d'avantages fiscaux qu'à condition d'être comprises dans une offre globale incluant une activité effectuée au domicile (II - 1.3.2. L'offre globale de service, Circulaire du 11 avril 2019).

() Dans le cas où l'intervenant utilise son véhicule personnel, le bénéficiaire s'engage à indemniser en sus les frais de déplacement : 0.50 € TTC du kilomètre pour une auto (facturés en fin de mois par Vie et Accompagnement - Vie et Accompagnement suivant note de frais kilométrique signée par le bénéficiaire.**

Particularités du mode mandataire

-Quand l'intervention est réalisée selon le mode d'intervention dit « mandataire » :

Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale.

-Salaires et charges sociales de l'intervenant :

En plus des frais de gestion mensuels, les frais correspondants aux salaires et aux charges sociales de l'intervenant sont à payer au salarié et aux organismes sociaux.

Ceux-ci peuvent être payés (cf. Chapitre I - 2.1., Circulaire du 11 avril 2019) :

- soit directement par le particulier employeur,
- soit par l'organisme mandataire **Vie et Accompagnement** pour le compte du particulier employeur, selon les termes et modalités définis préalablement dans la convention de mandat conclue entre le particulier employeur et l'organisme mandataire **Vie et Accompagnement** .

Le salaire est fixé par l'employeur et accepté par l'intervenant (après négociation avec l'aide exclusivement informative de **Vie et Accompagnement** , et seulement si elle est demandée par le particulier employeur), et il se situe dans une plage entre 9 et 15 euros net de l'heure (taux horaire conseillé).

- Les prestations proposées sont effectuées 7J/7
- Les prestations sont payables au 30 du mois
- Les prestations sont majorées de 25 % les dimanches, 25% les jours fériés et 100% le 1^{er} mai et le 25 décembre.

Annexe 4 : Taux de TVA applicable aux activités du service à la personne

Les services à la personne sont constitués de prestations s'adressant aux particuliers, effectuées par un organisme de services à la personne ou un entrepreneur individuel (y compris un auto-entrepreneur s'il en remplit les conditions). Ces activités sont soumises à des taux de TVA différents en fonction de leur nature :

Taux à 20 %	Taux à 10 %	Taux à 5,5 %
Petits travaux de jardinage	Garde d'enfants à domicile et accompagnement d'enfants dans leurs déplacements hors du domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)	Assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées et personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques incluant garde malade (sauf actes de soins et actes médicaux)
Cours à domicile (hors soutien scolaire)	Entretien de la maison et travaux ménagers	Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées et personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques
Assistance informatique à domicile	Travaux de petit bricolage dits "hommes toutes mains"	Accompagnement des personnes âgées et personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante)
Maintenance et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire	Soutien scolaire à domicile	Interprète en langue des signes et technicien de l'écrit et codeur en langage parlé complété
Téléassistance et visio assistance	Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes	Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante)
Activités de coordination et délivrance des services à la personne	Préparation de repas à domicile y compris le temps passé aux courses	

Activités de coordination et délivrance des services à la personne	Livraison de repas à domicile	
	Collecte et livraison à domicile de linge repassé	
	Livraison de courses à domicile	
	Assistance administrative à domicile	
	Soins et promenades d'animaux de compagnie (sauf soins vétérinaires et toilettage), pour les personnes dépendantes	
	Assistance aux personnes (hors personnes âgées et personnes handicapées) qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile (incluant garde malade sauf soins)	
	Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes (hors personnes âgées et personnes handicapées) qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile	

Attention :

Le taux réduit de 5,5 % s'applique uniquement aux activités d'assistance dans les actes quotidiens de la vie des personnes âgées et handicapées, proposées par des organismes agréés par le préfet ou autorisés par le conseil départemental.

Sont exclues des taux réduits, les prestations de services rendues par des organismes opérant en tant que mandataires, y compris les frais de gestion qu'ils facturent aux employeurs.

Pour bénéficier des avantages fiscaux, les activités de services à la personne doivent être exercées à titre exclusif par le prestataire, sauf pour les structures qui bénéficient d'une dérogation à la condition d'activité exclusive.

Annexe 5 : Actualités prévisionnelles 2022 secteur service à la personne

Allocation personnalisée d'autonomie

« Un nouveau tarif plancher pour les services d'aide à domicile :

Le Premier ministre annonce la mise en place à partir du 1er janvier 2022 d'un niveau de financement public minimum afin de « sécuriser les services d'aides à domicile, quel que soit leur statut ».

Alors qu'aujourd'hui la prise en charge varie fortement d'un département à l'autre en fonction des financements accordés au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation de compensation du handicap (PCH), les prestataires percevront au moins 22 € par heure d'intervention, partout en France. Le but est de « réparer une iniquité forte selon les territoires » puisque « plus de la moitié des heures effectuées au titre de l'APA ou de la PCH sont rémunérées sous ce niveau ». L'Etat prendra en charge ce surcoût, à hauteur de 240 millions d'euros en 2022. »

Sources :

<https://www.gouvernement.fr/aide-a-domicile-ehpad-400-meu-investis-pour-les-personnes-agees> Dossier Familial, édition du 24 septembre 2021, auteur : Sarah CORBEEL.

Avantage fiscale immédiat

« Le crédit d'impôt instantané :

Avec le nouveau système, **l'avantage fiscal est immédiat**, sur le principe du tiers payant. Les particuliers employeurs n'auront ainsi à payer que 50 % du coût réel de la prestation, tandis que le salarié percevra l'autre moitié de son paiement directement auprès de l'État.

Échéancier 2022 :

La nouvelle mesure sera appliquée dès janvier 2022 dans le cas où le particulier paie directement le salarié. Si le particulier passe par un intermédiaire (une entreprise de services à la personne), il faudra probablement compter 3 mois de plus.

Pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées en perte d'autonomie, il faudra patienter un peu plus longtemps. En effet, les allocations perçues par ces personnes couvrent déjà une partie du montant des prestations. L'administration fiscale devra prendre en compte ces allocations dans le calcul du crédit d'impôt. Pour ces personnes, l'instauration du nouveau système est prévue pour courant 2022. »

Sources : <https://demarchesadministratives.fr/actualites/services-a-domicile-un-credit-d-impot-instantane-en-2022> Démarches Administratives, 10 septembre 2021 – Le quotidien du citoyen.
