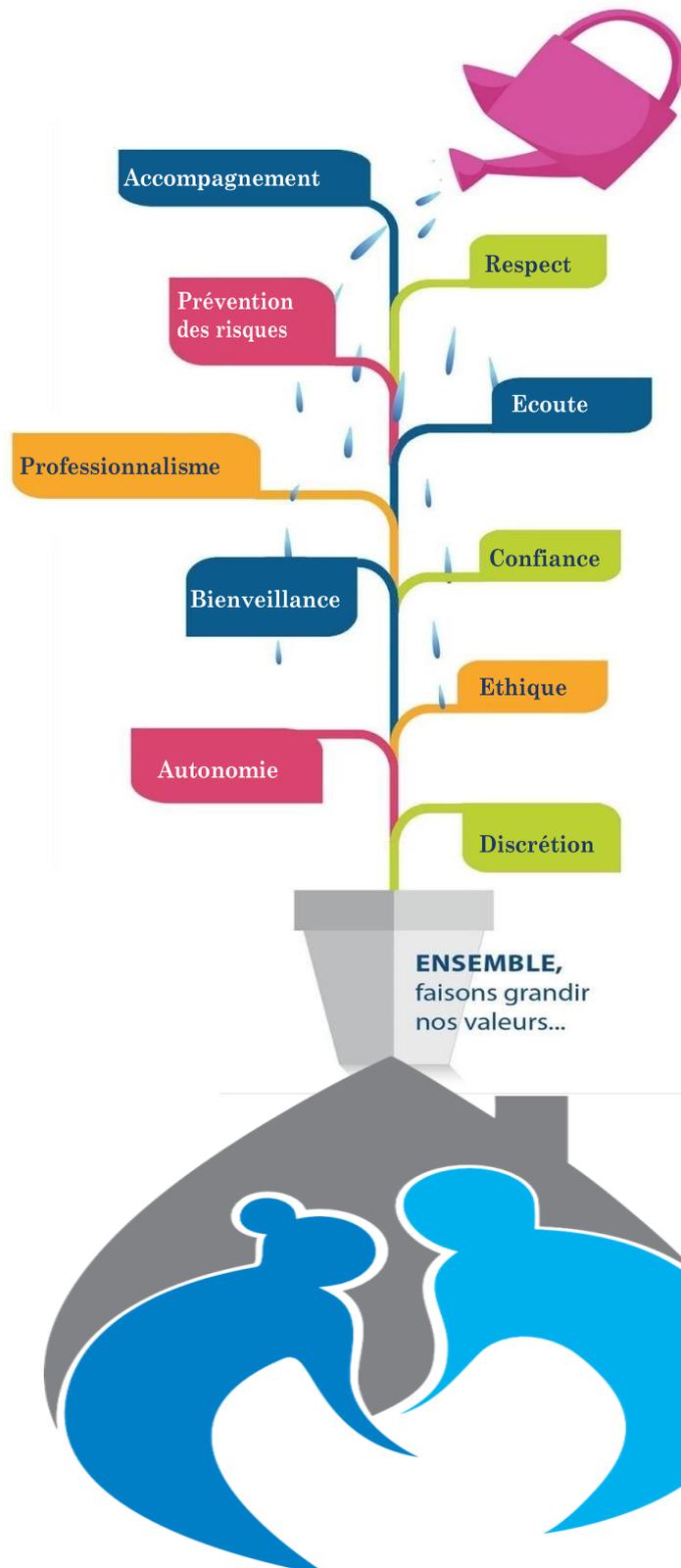


8 Cours de la République
11 200 Lézignan-Corbières
Mail: info @auxilia-france.fr
Téléphone: 04 68 93 93 59

Permanence Téléphonique: de lundi au vendredi de 9h-12h et de 13h-17h
Accueil physique bureau : mardi et jeudi de 13h à 17h

N° d'astreinte: 06 25 48 27 66 (en dehors des horaires de permanence téléphonique
N° AUTORISATION: 011-221100019-20170120-ARPLAISIRDEVIVRE-AR



Maintien
à domicile

SOMMAIRE:

- Pourquoi ?.....page 2
- Nos prestations et notre organisation.....page 3
- Nos engagements.....page 4
- Vos engagements.....page 5
- Réduction et/ou credit d'impôt.....page 6

« **Notre priorité: Agir ensemble pour votre sécurité et votre retour vers l'autonomie et le bien-être** »



Ce livret d'accueil a pour objectif de présenter de façon claire vos principaux droits (notamment celui d'être satisfait) et devoirs (car votre domicile est le lieu de travail de nos salariées)

AUXILIA SERVICES est une agence agissant uniquement en mode prestataire, les intervenants sont employés par notre agence (travaillent sous la responsabilité et d'après les consignes de l'agence) afin de vous aider dans l'accomplissement des tâches et des

activités de la vie quotidienne, en veillant à préserver votre autonomie et votre indépendance. **Le service intervient 7j/7 de 8h à 20h.**

La vocation de l'agence est de VOUS FACILITER LA VIE.

Votre satisfaction et votre bien-être au quotidien sont au cœur de toutes nos attentions. Agir ensemble pour votre bien-être et votre retour vers l'autonomie est notre priorité.



Pourquoi nous choisir?

Pour votre sécurité et sérénité :

- **Relation privilégiée qui vous protège des risques liés à l'emploi direct et au statut d'employeur**
- **Des prestations adaptées à vos besoins et un suivi régulier et personnalisé**
- **Vous pouvez éventuellement bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), la prestation de compensation de l'Handicap (PCH), l'ASIR, l'ARDH via vos caisses de retraite ou d'autres aides financières.**
- Vous pouvez aussi **prétendre à un crédit d'impôts à hauteur de 50%** du montant des prestations réglées
- **Continuité de service.** Pour toute absence de votre intervenante (maladie, congés...), nous organisons avec vous un remplacement. **En cas d'absence:** une astreinte téléphonique est assurée pendant les horaires d'intervention et en dehors des horaires de permanence téléphonique au numéro suivant : **06 25 48 27 66**
- **La confidentialité des données** Dans le cadre du Règlement général sur la protection des données (RGPD), l'utilisation des données personnelles au sein de notre agence est détaillée dans notre politique de confidentialité consultable à l'adresse suivante : www.auxilia-france.fr Celle-ci présente le type de données collectées, le cadre dans lequel ces dernières sont utilisées, leur durée de conservation, leurs destinataires, les droits des usagers et comment les exercer.
- **Vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance.**



Lutte contre la maltraitance

*Le terme de « maltraitance » renvoie à des situations très diverses, allant de négligences jusqu'à violences physiques, psychiques, morales, matérielles ou encore financières. Elle peut toucher toutes les catégories de personnes, sans distinction. **Il est fondamental de combattre tout acte ou omission qui porte atteinte à la vie, à l'intégrité ou à la liberté d'une personne.** Si vous pensez être victime de maltraitance ou si vous perdez pied face à vos proches en perte d'autonomie: ne restez pas seul(e)!*

- ⇒ *prévenez votre intervenant, qui est sensibilisé et saura réagir face à cette situation*
- ⇒ *Confiez-vous à un personne de confiance*
- ⇒ *Alertez les services sociaux ou les institutions de proximité(CCAS, Mairie, Assistante sociale)*
- ⇒ *Appelez le 3977 le numéro nation de lutte contre la maltraitance (appel gratuit)*
- ⇒ *En cas de danger immédiat, composez le 17 (ou le 114 si vous avez des difficultés à entendre ou à parler)*
- ⇒ *Référez-vous aux autorités compétentes (police, gendarmerie, etc.)*

Nos prestations:

- *Le Ménage / Repassage dans la limite des préconisations de votre financeur*
- *La préparation des repas et l'aide à la prise des repas (selon régimes alimentaires)*
- *L' Aide aux déplacements /accompagnement en véhicule (courses, Médecin, Spectacle, loto,...)*
- *L' Aide au lever, au coucher et aux transferts*
- *L' Aide à l'habillage et au déshabillage*
- *L' Aide à la toilette non médicalisée /change complet (sans prescription médicale)*
- *La Stimulation à la marche (mobilité)*
- *La Stimulation intellectuelle, activité de mémoire*
- *La Garde Malade*

TOUT ACTE DE SOIN EST STRICTEMENT INTERDIT. *Un acte de soin doit être effectué par un professionnel soignant. Exemple d'actes interdits: application de pommade médicamenteuse, réalisation d'un bandage, branchement alimentation par sonde gastrique et changement de poche, pose et dépose étui pénien, sonde vésicale, toilette intime avec port de sonde urinaire, pose de bande de contention, lavement évacuateur, préparation et administration des médicaments, pose et dépose de dispositif transcutanés, de lunettes d'oxygène, de perfusion, soin d'une plaie,...*



Notre rôle:

- ⇒ *Au travers de ces prestations, les intervenants à domicile ont pour rôle d'encourager l'autonomie des personnes, de surveiller leur état de santé, de repérer des signes d'alerte, de communiquer avec leur famille et l'équipe médicale qui l'entoure par le biais du cahier de liaison.*
- ⇒ *L'aide de l'entourage familial sera systématiquement recherchée. Il n'est pas de la compétence de l'auxiliaire de vie d'exercer ou de se substituer à la fonction de tuteur et à la famille*
- ⇒ *Toutes ces prestations sont soumises à des modalités et à des règles précisées dans le règlement de fonctionnement*

Nos conventionnements (vos financeurs) et conditions tarifaires:

- *CONSEIL GENERAL : APA , PCH. Service Action Sociale PA/PH Tél: 04 68 11 69 67*
- *CAISSES DE RETRAITE (CARISAT—Tél:39 60 , MSA –04 68 55 11 66 , autres caisses (nous consulter)*
- *CPAM de l'Aude Tél: 36 46*
- *MUTUELLES*
- *La durée minimale d'intervention est de 1h pour les prestations de maintien à domicile et 2 h pour les prestations de ménage.*
- *La grille tarifaire , la charte des droits, la charte bientraitance et le mémo des aides existantes est remise avec le présent livret*

Notre organisation:

Lors du premier appel, la famille est mise en contact avec notre coordinatrice de secteur qui devient votre interlocuteur privilégié. Pour donner des renseignements appropriés, la coordinatrice de secteur s'attache en premier lieu à comprendre la situation particulière de la famille. Pour mieux cerner l'environnement de la personne, elle prend le temps de visiter le domicile et d'écouter la famille afin de déterminer sur **la synthèse Projet Personnalisé (le plan d'aide), suite à l'évaluation de vos besoins:**

- les principaux problèmes rencontrés
- le service attendu, sa durée et sa fréquence.

La synthèse Projet Personnalisé (Le Plan d'Aide) reprend les points abordés ensemble lors de l'évaluation de vos besoins. Elle permet à l'intervenante de comprendre exactement ce qui a été contractualisé et ce qu'elle doit faire. De plus en cas de remplacement, la nouvelle intervenante connaît l'ensemble des informations nécessaires à la bonne réalisations de ses missions. La synthèse Projet Personnalisé vient préciser vos besoins spécifiques et les prioriser.

NOS ENGAGEMENTS:



1. Les interventions:

Après la signature de votre consentement et du contrat d'intervention, nous vous confirmons la date et l'heure de notre première intervention. Afin de garantir un suivi de qualité des prestations demandées et une bonne transmission des informations entre les différents interlocuteurs, nous vous remettons :

- **un accès à votre espace personnel (PORTAIL) afin de consulter votre planning, vos factures, vos attestations fiscales, vos documents, la synthèse du projet personnalisé,....**
- **un AVIS DE CHANGEMENT DE SITUATION**
- **un CAHIER DE LIAISON (incluant des bilans d'intervention, des fiches de liaison,...)**

Lisez bien votre synthèse du Projet Personnalisé et contactez l'agence pour toute demande de modification ou complément à y apporter. Vous ne pouvez pas demander à l'intervenante de réaliser une tâche qui n'est pas inscrite sur votre plan d'aide. Si vous souhaitez faire évoluer les missions confiées à l'intervenante, nous vous invitons à compléter et retourner à l'agence l'AVIS DE CHANGEMENT DE SITUATION. Une fois l'avis de changement reçu, nous vérifions la compatibilité avec les préconisations de votre financeur et si aucune contrainte n'est détectée les modifications souhaitées seront mises en place le mois suivant la réception (sauf urgence avérée). En cas d'aggravation de votre état de santé un certificat médical doit être complété par votre médecin et transmis à l'agence afin qu'elle gère avec le financeur la demande d'aggravation.

2. Le suivi des prestations

Nous avons mis en place **un système de contrôle qualité établi sur le long terme.**

- Lors du 1er mois, nous faisons le point avec vous et l'intervenant afin de nous assurer de votre satisfaction et d'apporter d'éventuelles améliorations.
- Afin de vérifier que vous êtes toujours satisfait, des visites à domicile et des questionnaires de satisfaction sont effectués 1 fois par an.

3. Le remplacement d'urgence

L'agence s'engage à respecter la procédure suivante:

- L'aide à domicile, le référent ou le bénéficiaire appelle l'agence et signale l'absence non prévue (**en dehors de l'horaire d'accueil téléphonique une astreinte est assurée pendant les heures d'intervention au 06 25 48 27 66**)
- **Conformément aux souhaits du bénéficiaire et/ou représentant prévus sur le contrat de prestation, le responsable d'accueil téléphonique organise l'éventuel remplacement, selon le créneau horaire de disponibilités des aides à domicile à compétence équivalente avec l'intervenante absente**

4. Les modalités de paiement de vos prestations:

Vous pouvez choisir parmi nos différents modes de paiement : **le prélèvement automatique, le Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé**

5. Pour toute réclamation ou en cas de suspicion de maltraitance ou de maltraitance avérée,

adressez votre demande par mail à : gabriel@auxilia-france.fr ou par courrier à l'intention de M. Gabriel Tanasescu. En cas de conflit non résolu avec le responsable, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la réclamation, exposant le lieu, la date et si possible l'heure de(s) incident(s) supposé(s) être à l'origine du litige, le bénéficiaire peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, **à L'ARS de l'Aude: 14 rue du 4 Septembre, 11 021 Carcassonne** (liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Départemental mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles) et ce sans préjudice de la possibilité d'engager d'autres actions légales auprès du tribunal compétent. Tout différent touchant à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat sera porté devant le Tribunal compétent du lieu du domicile de l'agence **AUXILIA Services**. Soit le Tribunal de NARBONNE.

Si vous estimez que l'un des nos collaborateurs a, envers vous, une conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude, etc.) qui porte atteinte à votre dignité ou à votre intégrité, informez-nous. Page 4

VOS ENGAGEMENTS :

Vous vous engagez à :

- Ne pas demander à l'intervenante de réaliser des tâches qui n'ont pas été validées avec l'agence et inscrites sur le contrat de prestation, les actes de soin sont proscrits (voir exemple page 3)
- Laisser bien visible et accessible à l'intervenante le cahier de liaison
- Mettre bien à disposition de l'intervenante les matériels et produits nécessaires à la réalisation de la prestation (ex: gants de protection en bon état, notice d'utilisation des produits chimiques et des appareils électriques,...). Si vous modifiez l'emplacement de certains matériels ou encore si vous effectuez des travaux, prévenez l'agence.
- Limiter les risques liés à l'utilisation des produits ménagers. Il est indispensable que vous les laissez dans leur contenant d'origine afin de toujours pouvoir les identifier et connaître leurs modalités d'utilisation
- Laisser un accès à l'eau potable et aux toilettes
- Ne pas employer de manière directe ou indirecte nos collaborateurs
- Ne pas annuler les interventions prévues au contrat, sauf urgence avérée (hospitalisation)
- Ne pas fumer ni vapoter en présence de l'intervenante
- Régler vos prestations directement auprès d'AUXILIA SERVICES. Vous ne devez donc rien verser à nos intervenantes, ni leur offrir de présents (bijoux, chocolats...). Par ailleurs, nos intervenantes ne peuvent pas accepter des pourboires ou des dons de quelque nature que ce soit ni recevoir de délégation de pouvoirs sur vos avoirs, vos biens ou vos droits
- Régler vos factures prévues au contrat et nous signaler tout changement susceptible d'entraîner un retard de paiement

Pour des raisons de sécurité :

- Vérifier régulièrement l'accessibilité, le bon état et la conformité de votre domicile aux normes et règles d'hygiène et sécurité (notamment les matériels et produits que nos intervenantes vont utiliser). Exemple: vérifier les cales de vos appareils électriques. Par ailleurs, et pour rappel, nous ne pourrions être tenus responsables des dommages causés par un bien défectueux que vous avez mis à disposition de l'intervenante
- Vous ne pouvez pas demander à une intervenante d'effectuer des tâches qui la mettraient en danger (par ex: vous porter, laver des vitres nécessitant un escabeau de plus de 3 marches)
- **Vous devez mettre à disposition une trousse de secours** et vous vérifierez régulièrement les dates de péremption des produits. **Le contenu minimum d'une trousse de secours comprend:** une paire de ciseaux, de l'alcool à 70° pour la désinfection des mains et du matériel, des bandes de gaze, un rouleau de sparadrap, des compresses stériles 10 x 10 sous conditionnement individuels, des doses uniques de sérum physiologique, un antiseptique cutané, des gants à usage unique
- En cas de présence d'enfants à votre domicile dans le cadre de prestations de ménage-repassage, d'accompagnement au maintien à domicile **nous vous rappelons que nous ne pouvons pas surveiller vos enfants ou petits-enfants.** En cas d'accident ou incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs de vos enfants ou petits-enfants ou étant de leur fait, AUXILIA Services ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable.
- Si notre intervenante ne dispose pas d'un trousseau de clés, **vous ne devez en aucun cas l'enfermer pendant sa prestation.** En votre absence, elle doit avoir la possibilité de sortir de votre domicile à tout moment.
- Veiller à ce que la vaccination de vos animaux soient à jour afin d'éviter d'éventuelles contaminations de nos collaborateurs

Mutuellement, nous nous devons :

- de respecter l'intimité d'autrui, ses droits fondamentaux, ses biens, son intégrité et sa dignité
- de s'abstenir de toute forme de discrimination
- de se conformer aux règles usuelles de respect et de politesse
- d'adopter une tenue correcte lors des interventions
- d'interdire toute violence verbales, psychologiques (harcèlement moral), physique ou sexuelles





Qui peut bénéficier du crédit d'impôt et quel est son montant ?

A compter de l'imposition des revenus de 2007 (déclaration souscrite début 2008), l'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses mentionnées ci-dessus lorsque les conditions suivantes sont réunies :

Ces dépenses sont acquittées par :

- un contribuable célibataire, veuf ou divorcé qui exerce une activité professionnelle ou est inscrit sur la liste des demandeurs d'emplois durant trois mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses
- des personnes mariées ou ayant conclu un PACS, soumises à une imposition commune, qui toutes deux satisfont à l'une ou l'autre conditions visées ci-dessus (exercice d'une activité professionnelle ou inscription sur la liste des demandeurs d'emploi)

Le crédit d'impôt présente l'avantage, par rapport à une simple réduction d'impôt, de bénéficier intégralement aux contribuables, même s'ils ne sont pas imposables ou si le montant de leur impôt est inférieur au crédit d'impôt auquel ils ont droit. En effet, si le crédit d'impôt excède l'impôt dû, l'excédent est restitué au contribuable. Ainsi, par exemple, si un contribuable non imposable engage des dépenses lui ouvrant droit à un crédit d'impôt de 3 000 €, le Trésor public lui restituera cette somme ; s'il est redevable d'un impôt de 1 500 €, il recevra du Trésor public un chèque de la différence, soit 1 500 €.

2. Qui peut bénéficier de la réduction d'impôt et quel est son montant ?

A compter de l'imposition des revenus de 2007 (déclarés début 2008), la réduction d'impôt concernera les seuls contribuables qui engagent des dépenses ouvrant droit à cet avantage fiscal mais qui :

- soit ne font pas partie des catégories de contribuables susceptibles de bénéficier du crédit d'impôt ;
- soit font partie de ces catégories mais ont supporté des dépenses ouvrant droit à réduction à la résidence d'un ascendant.

Dans tous les cas, la réduction d'impôt est calculée sur la base de 50 % des dépenses effectivement supportées par le contribuable, retenues dans les limites indiquées précédemment.

Les Plafonds

Le plafond du crédit d'impôt est fixé selon 2 critères :

- Un premier critère selon la nature des services : En effet le plafond de dépenses relatives aux prestations Hommes toutes mains est de 500€ et celui des prestations de jardinage est de 3000€ Les dépenses relatives aux prestations ménagères et à la garde d'enfant ne sont soumises à ce premier critère.

Le second critère est le plafond annuel global de dépenses qui est de 12000 €, majoré de 1 500 € par enfant à charge ou membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans, dans la limite d'un plafond de 15 000 €.

Que doit-on indiquer dans sa déclaration de revenu ?

Dans la case DF du paragraphe 7, indiquer le montant global des prestations (conforme au montant figurant sur l'attestation fiscale fournie par AUXILIA Services)

Diminué le cas échéant des aides reçues (aide financière de l'employeur ou du comité d'entreprise, versée directement ou sous forme de Cesu préfinancés, APA versée par le Conseil général, Page versée par la CAF, etc...)

Dans chaque cas, le maximum déductible est donc égal à la moitié du plafond (50%) indiqué, pour chaque foyer fiscal et pour chaque année. Pour obtenir le crédit d'impôt, vous devrez joindre à votre déclaration de revenu le récapitulatif annuel des sommes perçues par AUXILIA Services.

Pour en savoir plus : www.impots.gouv.fr ou 0825 888 505