



TVA n° FR 94 803204809
SAP/903204809
SIRET : 80320480900013

**LIVRET D'ACCUEIL
SERVICE D'AIDE À DOMICILE**

Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 19h

Maison de la Citadelle - 6 rue Pasteur

28120 ILLIERS COMBRAY

Tél : 06.20.08.48.46

Mail : ggoineau@ozone.net

L'Eurl « **A la RESCOUSSE** » administrée Madame Sandrine GOINEAU

Elle a pour attribution l'**Aide à domicile** : aide ménagère, garde de jour, auxiliaire de vie, téléalarme, services à la personne, petit bricolage, petit jardinage, aide aux devoirs...

Les valeurs de l'entreprise

La solidarité

Toute situation de besoin recensée et objectivement évaluée doit trouver une réponse. Il faut savoir anticiper si possible ces situations par l'écoute, la discrétion, l'organisation, la recherche d'aide, la disponibilité.

Le respect des personnes

Même âgée ou handicapée, physiquement ou intellectuellement diminuée, toute personne doit pouvoir conserver l'intégralité de sa dignité humaine. Ne pas admettre que la personne fragilisée s'en remette aux autres, c'est l'inciter à continuer à se sentir responsable, capable de faire des choix ; en se sentant respectée, épaulée, la personne âgée se considère comme autonome, encore membre de la société.

Un Service de qualité :

Il a pour but de :

- Favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions de vie, de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité.
- Lutter contre l'isolement et la solitude
- Permettre à la personne d'être aidée, accompagnée, suppléée dans sa vie quotidienne.

Le Service d'Aide à Domicile est un service de prestataire. Il met à votre disposition ses agents, aides à domicile pour vous aider dans les actes de la vie quotidienne.

Charte de travail

Chers clients, chères clientes,

Une collaboration étroite va s'installer entre vous et votre aide ménagère ou votre intervenant, cela implique une confiance mutuelle et des règles communes, aussi :

1 - Toutes modifications de l'emploi du temps ou des horaires devra nous être signalées dans les meilleurs délais et devront être mises en place avec l'accord des deux parties concernées.

2 - Nous nous engageons à remplacer nos collaborateurs en cas de congés et dans les meilleurs délais en cas de maladie.

3 - Si vous deviez annuler un intervention sachez que vous seriez redevable de la moitié des horaires initialement prévus et ceci car depuis le 1er janvier 2015 nos collaborateurs sont mensualisés et par conséquent sont payés même s'ils n'effectuent pas le travail.

4 - Un numéro de téléphone d'un proche ou d'une personne de confiance serait un plus si toutefois nous avons besoin de joindre quelqu'un pour prendre une décision ou informer d'une situation.

5 - Nous rappelons qu'en période de congés, la préparation des repas est prioritaire et que l'emploi du temps peut donc à cette période être légèrement modifié.

6 - Les horaires convenus avec vous sont une indication, sachez que nos collaborateurs font beaucoup de route et ne sont pas à l'abri d'un retard, toutefois nous nous engageons à vous prévenir dans les plus brefs délais si cela était le cas.

7 - Nous ne ferons pas appel à la sous traitance pour répondre à vos besoins ceci pour une logique de travail.

8 - Nos intervenantes sont informées des interventions qu'elles ont à réaliser, de vos besoins spécifiques et nous vous présenterons les personnes qui interviendront chez vous avant le début de ces interventions.

9 - Une facture sera établie chaque fin de mois, récapitulant le détail des interventions et le nombre d'heures effectuées. Une attestation fiscale vous sera adressé en temps voulu afin d'établir votre feuille d'imposition.

10 - Toutes réclamations se fera auprès de Madame GOINEAU Sandrine, gérante, qui gèrera au plus rapide le problème rencontré. Toutefois une information peut être remontée par votre intervenante si vous le souhaitez.

11 - La société s'engage à faire des contrôles quand au respect de ces règles.

Contractualisation de la prestation

1- Prise de Rendez-vous pour un 1^{er} contact

Après avoir pris connaissance de votre demande de prestations (suite à un appel téléphonique, un email...), nous vous contactons afin de fixer un rendez-vous pour faire connaissance et évaluer vos besoins.

2- Évaluation des besoins

Afin de répondre au mieux à vos attentes, une visite au domicile de la personne est réalisée avant tout début de prestation. Dans le cadre de l'Allocation Personnalisée (APA), l'analyse des besoins s'effectue en concertation avec les instances sociales du Conseil Général.

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie

Pour qui ?

Pour toute personne âgée de 60 ans et plus qui :

- réside en France (y compris les étrangers titulaires de leur carte de résident ou d'un titre de séjour exigé pour séjourner régulièrement en France)
- atteste d'une résidence stable
- a besoin d'aide pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne (se lever, se laver, se déplacer, se nourrir...). Il s'agit des personnes classées groupe ISO-ressource (GIR) de 1 à 4.

Pour les bénéficiaires de l'Allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP), à condition d'introduire leur demande deux mois avant leur soixantième anniversaire ou deux mois avant chaque date d'échéance de l'ACTP. L'ACTP et l'APA ne sont pas cumulables.

Pour quoi ?

L'allocation personnalisée d'autonomie contribue au financement des aides nécessaires à la prise en charge de la perte d'autonomie. L'APA a remplacé la prestation spécifique dépendance (PSD) depuis le 1er juillet 2002.

Procédure d'instruction :

Après dépôt du dossier de demande d'APA complet, le demandeur reçoit la visite d'un travailleur social chargé d'évaluer le degré de perte d'autonomie (détermination du GIR) et d'élaborer un plan d'aides recensant l'ensemble des aides dont il a besoin pour faire face à sa dépendance.

Le travailleur social relève selon la situation du demandeur de l'équipe médico-sociale du Département ou de la Mutualité Sociale Agricole (MSA).

Selon la situation, un médecin de l'équipe médico-sociale du Département peut également se rendre au domicile de la personne âgée.

Seules les personnes dont le degré de perte d'autonomie correspond aux GIR 1, 2, 3, et 4 (lourdement ou moyennement dépendantes) peuvent bénéficier de l'APA.

Ces personnes se voient proposer un plan d'aides, qu'elles peuvent accepter ou refuser.

En cas d'accord, leur dossier est soumis à la commission de l'APA.

En cas de refus, une nouvelle proposition sera faite à la personne âgée. Après accord sur le nouveau plan d'aides, le dossier est soumis à la commission de l'APA.

Combien ?

L'APA est attribuée à la date de notification de la décision d'attribution, qui doit intervenir au maximum dans les 2 mois suivants la date de dépôt du dossier complet.

L'APA est versée :

- au bénéficiaire : il est tenu de conserver les justificatifs de dépenses correspondant à la prise en charge de sa perte d'autonomie. Des vérifications peuvent être effectuées par le Service de l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées
- aux associations et structures prestataires de service : le bénéficiaire payant le cas échéant le montant de sa participation financière à cet intervenant

Calcul de l'APA :

L'APA est attribuée en fonction des besoins constatés dans le plan d'aides.

Ces plafonds peuvent être majorés si le proche aidant est indispensable au maintien à domicile du bénéficiaire de l'Apa et s'il ne peut être remplacé par une autre personne à titre non professionnel. Cette majoration sert à financer de dispositifs de répit. Le montant maximum de la majoration est fixé, pour une année, à 500,19 €.

Ces plafonds peuvent être augmentés ponctuellement en cas d'hospitalisation du proche aidant qui est indispensable au maintien à domicile du bénéficiaire et ne peut être remplacée par une autre personne à titre non professionnel. Cette majoration sert à financer un dispositif d'accueil d'urgence (hébergement temporaire) du bénéficiaire de l'Apa. Le montant maximum de la majoration est de 993,76 €.

À savoir :

si l'Apa est inférieure à 29,28 €, elle n'est pas versée.

- GIR 1 : 1 714,79 € €
- GIR 2 : 1 376,91 €
- GIR 3 : 994,87 €
- GIR 4 : 663,61 €

Il s'agit des montants en vigueur au 1er Janvier 2017.

Le montant de l'APA correspond à la valeur du plan d'aides, diminué le cas échéant de la participation du bénéficiaire. Cette participation financière varie selon l'importance des revenus du bénéficiaire.

A quelles conditions ?

L'APA ne peut se cumuler avec l'Allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP).

En cas d'absence (hospitalisation, séjour en famille ...), l'APA est versée pendant 30 jours et à partir du 31ème jour le versement est suspendu. Il convient de signaler toutes absences au Service de l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées.

Comment ?

A compter du 1er octobre 2016, la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) regroupe sous une même entité les services dédiés aux personnes âgées et personnes handicapées de la MDPH et du Conseil départemental. La MDA se veut

un guichet unique pour les personnes en situation de perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap en mutualisation des moyens humains et matériels et des dispositifs d'accueil, de conseil et d'orientation, d'instruction des demandes et d'évaluation de la perte d'autonomie et des besoins de compensation.

La MDA d'Eure-et-Loir s'adresse :

- aux enfants handicapés;
- aux adultes handicapés;
- aux personnes âgées;
- à l'entourage des personnes fragilisées;
- aux professionnels : services et établissements médico-sociaux ou sanitaires, services tutélaires, professionnels de santé, collectivités locales, associations...

La MDA a vocation à apporter le même service au bénéfice de l'ensemble des personnes requérant une aide à l'autonomie quel que soit leur âge, l'origine et la nature de leur handicap.

Un numéro unique : 02 37 33 46 46

Une adresse unique où adresser vos demandes et dossiers ou encore vos courriers (attention pas d'accueil à cette adresse) :

57 bis rue du Docteur Maunoury 28000 CHARTRES

4 MDA de territoires au plus près de chez vous à Chartres, Dreux, Châteaudun et Nogent-le-Rotrou

3- Signature du contrat de prestations

A l'issue de l'évaluation des besoins, est établi un devis qui reprendra les éléments de la discussion et de l'évaluation. Ce devis devra être signé avant d'envisager tout début de prestation. De plus, un contrat de prestations devra être également signé et déterminera la nature des prestations et ses conditions de réalisations.

4- Durée du contrat

Par principe, le contrat de prestations est à durée indéterminée. Pour les prestations ponctuelles ou de courte durée, le contrat est à durée déterminée. A échéance, il pourra faire l'objet d'un renouvellement.

La proposition tarifaire

Rédigée en 2 exemplaires, c'est un devis clair à signer complété de la mention : "Bon pour accord". Cette proposition indique le rythme, la fréquence et les horaires des interventions tels que définis lors de la rencontre d'évaluation. Elle énumère également les prestations, services et tâches à réaliser : frais d'ouverture de dossier, tarifs horaires en système prestataire, montant des indemnités kilométriques et de déplacement.

Y sont précisés le délai de mise en place de la prestation. La prestation ne peut débuter qu'après avoir reçu l'accord signé de la proposition tarifaire, sauf urgence avérée où, dans ce cas, l'accord est signé au moment de la mise en route de l'intervention. En aucun cas, un simple accord verbal ne peut suffire à débiter une prestation.

Elle fait suite à l'entretien (en rendez-vous ou par téléphone) qui nous a permis de bien comprendre les besoins et de vous faire **une proposition de solution**.

Attention, en cas de travaux non-prévus au devis initial, il convient de faire un devis supplémentaire, ou un avenant.

Pour les missions de longue durée et pouvant se prolonger plusieurs années de suite, je vous précise également que ces tarifs sont révisables tous les ans au 1er juillet.

En ce qui concerne les conditions de règlement les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire complémentaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Le délai de paiement est fixé à **réception de facture**

Nos Tarifs

→ Intervention à domicile (administratif, ménage, repassage, aide au repas, vitres.)

Facturation mini 1 heure puis au $\frac{1}{4}$ d'heure entamé.

* Intervention occasionnelles		24,00
* Intervention régulières		22,00
• Montage du dossier APA	forfait	25,00

→ Intervention à domicile (petit bricolage, désherbage, nettoyage des dépendances)

Facturation mini 1 heure puis au $\frac{1}{4}$ d'heure entamé.

• Intervention Jardinage		34,80
• Intervention petit bricolage		34,80

→ Aide aux devoirs

Facturation mini 1 heure puis au $\frac{1}{4}$ d'heure entamé.

* 1 heure		22,00
* A partir de 2 heures		21,50

→ Garde d'enfants de plus de 3 ans 1 heure 23,50
dégressif suivant le nombre d'heure de garde

→ Intervention à l'extérieure du domicile

* Courses	1 heure (facturation au 1/4h)	22,00
* RDV médecins	1 heure (facturation au 1/4h)	22,00
* Médicament pharmacie	forfait	10,00
* RDV d'aisance (coiffeur)	1 heure (facturation au 1/4h)	22,00
* RDV administratif (banque, assurance...)	1 heure (facturation au 1/4h)	2200

Facturation mini 1 heure puis au $\frac{1}{4}$ d'heure entamé.

Possibilité de paiement par CESU pré-financé, Chèque bancaire ou virement.

Si vous avez besoin d'aide, nous pouvons vous aider à constituer un dossier de demande d'aide auprès des services concernés.

Nous assurons les remplacements mais nous tenons à signaler qu'en période de congés la préparation des repas restera notre priorité.

Pour tout contact, Mme GOINEAU Sandrine : 06,20,08,48,46

Bien sur nos tarifs sont exprimés en EUROS TTC .

50 % du montant de vos factures sont déductibles de vos impôts sous réserve des plafonds , nous vous fournirons l'attestation fiscale vous permettant de compléter cette imposition.