

Livret d'accueil bénéficiaire
Auxitan



Mis à jour le 23 Avril 2019

Ce livret a pour but de présenter à nos bénéficiaires, les conditions et les critères de réalisation des prestations de notre entreprise de Services à la Personne AUXITAN.

Les informations qu'il contient vous permettront, d'une part, de connaître notre fonctionnement et, d'autre part, de prendre connaissance de vos droits en tant que bénéficiaire de services à la personne.

Les services proposés par AUXITAN s'adaptent à votre demande, à vos particularités, et ce, dans le respect permanent d'une prestation de qualité.

Le livret d'accueil est également disponible en fichier audio ainsi que sur notre site internet.

Préambule

L'augmentation des besoins en matière d'accompagnement à domicile et le fort développement du secteur, conjugués à des départs massifs en retraite ces prochaines années impliquent d'anticiper les effets sur l'emploi dans le secteur des services à la personne (SAP).

S'il existe une demande potentielle importante, il y a du côté de la profession, une nécessité d'articuler la qualité du service et la qualité de l'emploi pour une meilleure reconnaissance économique et sociale des professions du secteur.

Une profession n'existe que lorsqu'elle est visible socialement, c'est-à-dire par une filière de formation, une convention collective, des savoirs techniques spécifiques. L'idée est d'insister sur le fait que ce n'est qu'en proposant des emplois de qualité, reconnus, professionnalisés et avec des garanties fortes que l'on obtiendra un service de qualité. C'est pourquoi, chez nous le salarié est aussi considéré comme un client.

La prestation de service à la personne est à la fois un acte humain et un échange économique, c'est pourquoi, la philosophie de l'action de notre entreprise repose sur quatre valeurs affirmées :

- Le respect des personnes et de l'environnement,
- L'intervention de personnel qualifié et/ou expérimenté,
- L'application d'une démarche qualité,
- La mise en place d'une politique de ressources humaines.

Notre motivation est de proposer à nos clients une offre adaptée qui réponde totalement à leurs besoins. Le choix d'une structure à taille humaine, conforme à nos engagements et à nos objectifs de qualité, permet de nous adapter parfaitement aux attentes des clients et d'offrir une relation de proximité.

M. VIVEKANANDA
Gérant

Nos engagements

L'entreprise AUXITAN, services à la personne, et ses intervenants, s'engagent :

- A réaliser, à partir d'un contrat moral et écrit, l'intégralité des prestations exprimées par le client,
- A n'accepter que les prestations pour lesquelles elle a les compétences,
- A œuvrer dans un réel souci de qualité et dans les délais inscrits au contrat établi avec le client,
- A réaliser ces prestations avec confidentialité,
- A réaliser les prestations selon le mode de résultat, satisfait, refait ou remboursé dans la mesure où le résultat attendu (contractuel) n'est pas atteint du fait de l'entreprise AUXITAN, services à la personne.
- A ce que le personnel administratif (gérant et responsable de secteur) intervienne en cas d'urgence à votre domicile.

Modalité de mise en place d'une prestation

Avant toute chose, il est utile de savoir que nous intervenons en mode prestataire, c'est-à-dire que nous sommes l'employeur du personnel qui intervient à votre domicile. De ce fait, aucune démarche administrative le concernant, ne vous incombe.

Afin de répondre au mieux à votre demande, une étude personnalisée est réalisée avec vous. Cet entretien nous permet de vous proposer l'intervention la mieux adaptée à votre situation. A la suite de celui-ci, un devis gratuit vous est établi.

Un contrat individuel de prestation est souscrit avec vous afin que les modalités de l'intervention soient clairement édictées ainsi que des conditions générales de vente.

Nos prestations

Nous intervenons dans trois principaux domaines :

- Le service à la famille,
- Le service à la vie quotidienne,
- Le service à la personne dépendante.

Nous proposons des interventions sur intervalle horaire allant de 6h00 à 00h00. Nous proposons des interventions spécifiques auprès des personnes en situation de handicap telles que :

- accompagnements extérieurs (rendez-vous médicaux, paramédicaux, divertissements tels que des ateliers lecture, cuisine, courses, cinéma...) permettant de favoriser, de créer ou de maintenir les liens sociaux.

- accompagnement des actes essentiels (aide à la toilette, aide à l'habillage, aide aux transferts manuels mais également à l'aide de matériel adapté tel que lève-personne, verticalisateur...)

Classification des différents handicaps auprès desquels nous intervenons

Handicap Moteur	IMC (Infirmité motrice cérébrale) Myopathie, hémiplégie, tétraplégie
Handicap sensoriel	Déficiência visuelle, auditive
Handicap Psychique	Troubles du comportement, Autisme
Handicap mental	Déficiência intellectuelle
Maladies invalidantes	Troubles respiratoires, surpoids, diabète, sclérose en plaque, greffe, maladie de Parkinson, Maladie d'Alzheimer
Autres	Polyhandicap

Le suivi « qualité » des prestations

Afin de garantir votre satisfaction et d'établir une communication indispensable, un suivi régulier est effectué pour s'assurer de la qualité des prestations effectuées.

Lors de l'évaluation des besoins réalisée par la responsable de secteur et/ou le gérant, nous fixons avec vous les objectifs de l'intervention afin de pouvoir agir au mieux auprès de vous et de trouver le profil d'intervenant vous correspondant le plus.

Par la suite, lors de la signature du contrat, nous vous remettons un protocole récapitulant les objectifs fixés de la prestation, vos coordonnées et le détail des interventions. Avec ceux-ci est joint, une attestation de consentement de partage des informations en interne. Le tout est co-signé entre vous et Auxitan.

D'une part, pour assurer le suivi de la prestation, un entretien téléphonique ou une visite à domicile est programmée pour faire le point sur la première semaine d'intervention. Ceux-ci sont renouvelés tous les trois mois pendant un an puis tous les six mois.

A la fin de l'année, nous faisons parcourir un questionnaire de satisfaction pour connaître votre avis général sur la société, les interventions et connaître les points positifs et les axes d'améliorations.

D'autre part, un cahier de liaison est mis à votre disposition par l'intervenant. Il permet, en votre absence, de laisser des consignes ou des appréciations à l'intervenant (consignes sur l'intervention du jour, recommandations, interdits,

informations particulières, habitudes des enfants, numéro en cas d'urgence...). A son tour, l'intervenant pourra rendre compte de ses remarques ou de ses observations.

Nos tarifs :

Les tarifs sont revus chaque année, en adéquation avec les tarifs en vigueur du conseil départemental de la Haute-Garonne et dès l'augmentations en vigueur.

Les recours en cas de litiges :

En cas de litige, et si aucune des parties n'a trouvé un accord à l'amiable, le contrat de prestation établi, peut être résilié, sans motifs ni pénalités financières, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de quinze jours ouvrés, ce conformément à l'article 5 (droit à la renonciation - Charte des Droits et Libertés de la Personne accueillie ou aidée).

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, le client dispose aussi de la faculté de rétractation. Pour cela, le client doit signifier son refus dans les 7 jours suivant la signature du présent contrat, soit par lettre recommandée avec accusé de réception.

Facturation des services rendus

Nous vous adressons une facture mensuelle à terme échu pour toutes les prestations rendues mentionnant la nature du service, les dates et types d'intervention, le montant dû, la prise en charge des tiers payeurs pour les personnes concernées, le taux horaire TTC.

Les sommes facturées peuvent être réglées par chèque bancaire, par virement ou titre CESU.

L'attestation annuelle

Nous vous transmettons une attestation fiscale annuelle (avant le 31 mars N+1) pour vous permettre de bénéficier d'une réduction d'impôts et/ou d'un crédit d'impôts. Cette attestation précise la nature des prestations effectuées à votre domicile, le montant acquitté et le mode de règlement.

Vous avez l'obligation, en tant que bénéficiaire, d'en informer le centre des impôts dont vous dépendez. Les CESU donnent droit à une déduction d'impôts à hauteur de la somme que vous avez personnellement financé.

Notre agrément préfectoral nous permet de vous faire bénéficier des avantages fiscaux suivant :

- Une TVA à 5.5%, 10% ou 20% pour les prestations de services à la personne dépendantes
- Une aide fiscale égale à 50% des dépenses supportées par le client.

Vous êtes imposable : Bénéficiez d'une réduction d'impôt sur l'ensemble de nos prestations.

Vous n'êtes pas imposable : Bénéficiez d'un crédit d'impôts sur l'ensemble de nos prestations.

Vous pouvez bénéficier d'une réduction de l'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées au titre des services à la personne. Le plafond prévu pour la réduction d'impôts est de 12 000 euros + 1 500 euros par enfant à charge ou personne membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans, dans la limite de 15 000 euros. L'avantage fiscal est donc de 6 000 euros maximum dans le cas de base et de 7 500 euros dans les 2 cas particuliers cités.

Le montant des dépenses prises en compte est plafonné à 20 000 euros pour les contribuables invalides ou ayant à leur charge une personne invalide qui est dans l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne. L'avantage fiscal est donc de 10 000 euros maximum.

Particularités fiscales :

Pour certaines activités, les dépenses sont prises en compte dans les limites suivantes :

- Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains", le montant des dépenses prises en compte est plafonné à 500 euros soit une aide de 250 euros,
- Petits travaux de jardinage, le montant des dépenses prises en compte est plafonné à 3000 euros, soit une aide de 1500 euros,

Modes de financement

Certaines aides peuvent être accordées pour le maintien et l'aide à domicile :

- APA : L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie qui souhaitent rester à domicile. Cette allocation départementale est accordée sur présentation d'un dossier auprès du Conseil Départemental,
- PCH : Prestation Compensatrice du Handicap, est destinée aux personnes en situation de handicap âgées de moins de 60 ans visant à rembourser les dépenses liées à la perte d'autonomie. La PCH est versée par le Conseil Départemental, après évaluation par la MDPH.

- CRAM : Pour les personnes relevant du régime général, une aide financière de la CRAM peut être accordée,
- PAJE : Prestation d'Accueil du Jeune Enfant. Allocation destinée à la garde d'enfant né après le 1er janvier 2004. Versement réalisé par les services de la CAF,
- CESU : Chèque Emploi Service Universel. Ces chèques de paiement sont fournis par les comités d'entreprises ou les entreprises elles-mêmes avec un niveau de prise en charge variable,
- CPAM : La Caisse Primaire d'Assurance Maladie peut prendre en charge une partie des frais d'intervention d'une aide à domicile en cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire,
- CONTRATS MUTUELLES : Certains contrats de mutuelles ou d'assurances peuvent inclure des prises en charge d'aide à domicile en cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire,
- CAISSE DE RETRAITE : En fonction de vos droits et de votre caisse de retraite, une prise en charge ponctuelle ou durable destinée au maintien à domicile peut être mise en place.

Nous contacter :

Les bureaux du siège social sont situés : 55 L'occitane, à Labège (31670). Nous vous accueillons du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. En dehors des heures de bureau, une astreinte est mise en place pour pouvoir répondre aux demandes urgentes en cas d'annulation de prestation, d'absence d'intervenant. Vous pouvez nous y joindre au : **06.01.16.90.17**. La permanence téléphonique est de **24/24 et 7j/7**.

Les personnes référentes de la structure : Monsieur VIVEKANANDA en qualité de gérant et Madame ISSANDOU en qualité de responsable de secteur et de responsable RH.

Toute demande peut être faite, soit :

- Dans nos locaux,
- Par courrier adressé à : AUXITAN Services à la Personne, 55 l'occitane 31670 Labège
- Par courriel : contact@auxitan.fr,
- Par téléphone au standard : 05 61 80 57 68,
- Par Mobile : 06 01 16 90 17 (gérant) ou 06 67 33 35 26 (responsable de secteur)
- Par Fax : 05 61 27 10 96.

Nous vous informons que les interventions s'effectuent 7 jours /7. Nos horaires s'adaptent à vos besoins et en fonction de votre demande.

En cas de difficultés rencontrées dans le cadre d'une intervention prévue hors ouverture de nos locaux, vous pouvez nous joindre sur notre ligne fixe.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE OU AIDE :

Cette chartre présente les 12 droits reconnus à la personne aidée et/ou soigné, elle doit lui être remise avec le livret d'accueil lors de la prise en charge par l'association/entreprise d'aide à domicile. Elle vise notamment à prévenir tout risque de maltraitance.

Arrêté du 8 septembre 2003

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la chartre des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles - NOR : SANA0322604A - Source : www.legifrance.gouv.fr

Article 1 : Les établissements, services et modes de prise en charge et d'accompagnement visés à l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles délivrent, dans les conditions prévues à son article L. 311-4, la chartre visant à garantir les droits et libertés cités à son article L. 311-3.

La chartre des droits et libertés de la personne accueillie est annexée au présent arrêté. (...)

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'utilisateurs 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. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Signature du bénéficiaire :

Signature du gérant :