

Aide et Partage



Livret d'accueil Bienvenue!



GUIDE DE BIENVENUE

Aide et Partage est une structure spécialisée dans l'aide à domicile, dont la mission est d'accompagner toute personne, quels que soient ses besoins, son âge ou son handicap. Nous intervenons aussi bien pour des situations ponctuelles (grossesse, naissance, accident, hospitalisation, maladie...) que pour un accompagnement régulier, notamment auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, ou des personnes en situation de handicap ayant besoin d'une aide durable pour l'entretien de leur logement.

Notre engagement est de vous proposer un service personnalisé, adapté à vos attentes et respectueux de votre mode de vie, avec pour priorité la qualité, la continuité du service et la dimension humaine de notre accompagnement. Animés par un fort sens des responsabilités, nous mettons tout en œuvre pour vous permettre de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions possibles.

Notre activité d'aide et de maintien à domicile est encadrée par une déclaration officielle et un agrément délivré par le Conseil départemental de Seine-et-Marne. Afin de garantir un service de qualité, nous appliquons rigoureusement le cahier des charges exigé par cette autorité.

Nos équipes administratives restent à votre écoute pour répondre à toutes vos questions et vous apporter les informations nécessaires.

Merci pour votre confiance.



Nelly Gomes
Gérante

Sommaire

1. Présentation du projet

- 1.1 Le projet
- 1.2 Zone d'intervention
- 1.3 Vos interlocuteurs privilégiés

2. Notre accompagnement

- 2.1 L'accompagnement de confiance
- 2.2 Nos offres de services
- 2.3 Deux modes d'intervention
- 2.4 Les avantages du mode Mandataire

3. Financement et aides

- 3.1 Financement
- 3.2 Prises en charge
- 3.3 Exonérations fiscales
- 3.4 Modalités administratives
- 3.5 Le CESU

4. Vos droits et obligations

- 4.1 Zoom sur vos droits
- 4.2 Droits et obligations du particulier employeur
- 4.3 Règlement de fonctionnement
- 4.4 Charte des droits et libertés de la personne aidée

5. Informations complémentaires

- 5.1 Informations pratiques
- 5.2 Nos partenaires

Projet

Notre projet vise à permettre à toute personne – qu'elle soit active, en emploi, au foyer, en situation de fragilité liée à l'âge, à la maladie, au handicap ou confrontée à des difficultés sociales ou familiales – de continuer à vivre à domicile dans les meilleures conditions.

Nous avons à cœur de garantir à chacun de nos bénéficiaires une vie digne, respectueuse de leur intimité, en favorisant leur autonomie et en leur assurant un accompagnement adapté à leurs besoins.

La concrétisation de ce projet repose sur une évaluation régulière et approfondie des besoins et attentes de la personne. Celle-ci permet de mettre en place des interventions personnalisées, coordonnées et suivies dans le cadre d'un projet individualisé.

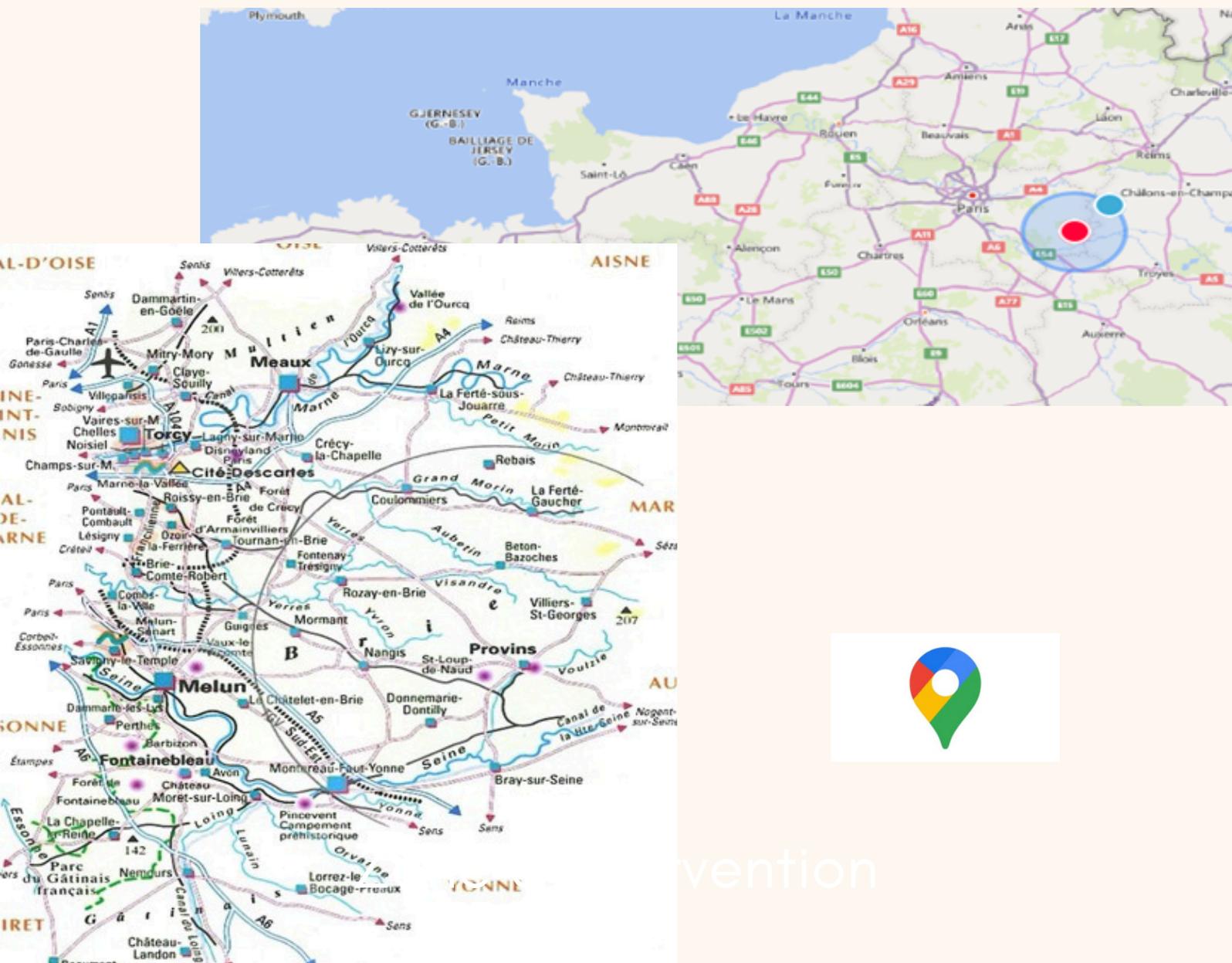
Intervenir au domicile ne se limite pas à une simple prestation : c'est un acte impliquant du respect, de la discrétion, de la retenue, de la délicatesse, et surtout une relation de confiance. Il est essentiel que cette intervention ne soit jamais perçue comme une intrusion. La déontologie propre au secteur de l'aide à la personne rappelle que tout bénéficiaire est avant tout une personne, quels que soient son état de santé physique ou psychique, sa situation sociale ou son parcours de vie.

Cette éthique s'incarne dans le respect de l'ensemble des droits fondamentaux du bénéficiaire, notamment :

- Le respect de sa personne et de ses droits ;
- Le respect de ses biens matériels ;
- Le respect de son intimité et de son espace de vie privé ;
- Le respect de sa culture, de ses origines, de ses convictions religieuses et de ses choix de vie.

Nos interventions sont ainsi individualisées, fondées sur une approche globale et évolutive, conformément aux exigences des normes de service et à la singularité de chaque bénéficiaire.

Zone d'intervention



intervention

Nous intervenons exclusivement dans le sud-est de la Seine-et-Marne, dans un rayon de 40 km autour de Provins.

Souhaitant rester proches de nos bénéficiaires, nous avons fait le choix d'un secteur limité afin de garantir un service de proximité de qualité.

N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus.

L'accompagnement de confiance

Nos atouts



Compétences

Réactivité sous 48 heures maximum : après un premier contact, l'un de nos responsables se rend à votre domicile pour évaluer vos besoins et vous conseiller. Cette visite ainsi que le devis sont gratuits.

L'évaluation prend en compte :

- la demande directe du bénéficiaire,
- les attentes de l'entourage lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins,
- ainsi que les préconisations des partenaires impliqués dans l'élaboration des plans d'aide.



Réactivité

Les intervenants bénéficient de formations, de suivis ainsi que d'accompagnements, à la fois collectifs et individualisés, tout au long de notre collaboration. Ces actions s'inscrivent dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Notre processus de recrutement repose avant tout sur une solide expérience professionnelle et/ou sur la détention d'un diplôme reconnu par l'État, garantissant l'adéquation de chaque intervenant à son poste.



Qualité

Une équipe de professionnels confirmés à votre service, 7 jours sur 7.

Des intervenants qualifiés, discrets et toujours disponibles.



Collaboration

Nous vous invitons, ainsi que votre entourage, à participer activement à la vie de notre structure et à notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Plusieurs dispositifs sont mis en place pour favoriser cette collaboration : enquêtes qualité, échanges réguliers avec nos services, participation à des comités de pilotage ou à des groupes de travail et de parole, etc.

Les enquêtes de satisfaction nous permettent d'évaluer la qualité de nos prestations tout au long de leur réalisation. Elles vous offrent la possibilité de vous exprimer sur votre ressenti et sur la qualité des services reçus.

Nos intervenants peuvent également faire remonter les informations, soit à votre demande, soit de leur propre initiative, dans le souci de préserver votre intégrité, votre bien-être et votre sécurité.

Avec votre accord, nous adapterons alors nos prestations en conséquence. Des contrôles et suivis réguliers sont réalisés afin de rester attentifs à vos besoins et à vos attentes.



Communication

Aide et Partage s'engage à vous fournir toutes les informations nécessaires au bon suivi de vos prestations et de votre organisation.

Nous mettons à votre disposition une application vous permettant de consulter facilement votre planning.

Par ailleurs, nous nous engageons à vous transmettre vos factures ainsi que votre attestation fiscale.

Vos interlocuteur privilégiés

Rôle du responsable d'agence

Le responsable d'agence travaille en binôme avec les responsables de secteur.

Il assure la gestion globale du service. Il organise les plannings, supervise les équipes, et veille à la qualité des interventions auprès des bénéficiaires. Il est responsable du respect des obligations légales, du suivi administratif et budgétaire, ainsi que de la relation avec les familles et les partenaires. Véritable coordinateur, il garantit un accompagnement efficace, humain et adapté aux besoins des personnes aidées.

collaborer avec les services sociaux, les professionnels de santé, les tuteurs, les familles et les institutions spécialisées ;
évaluer la qualité du service rendu ;

Rôle du responsable de secteur

Rôle et missions du responsable de secteur

Le responsable de secteur joue un rôle central dans la mise en place des interventions à domicile, la gestion des plannings et l'encadrement des intervenants. Il veille à assurer un service de qualité, adapté aux besoins de la personne aidée.

Missions principales

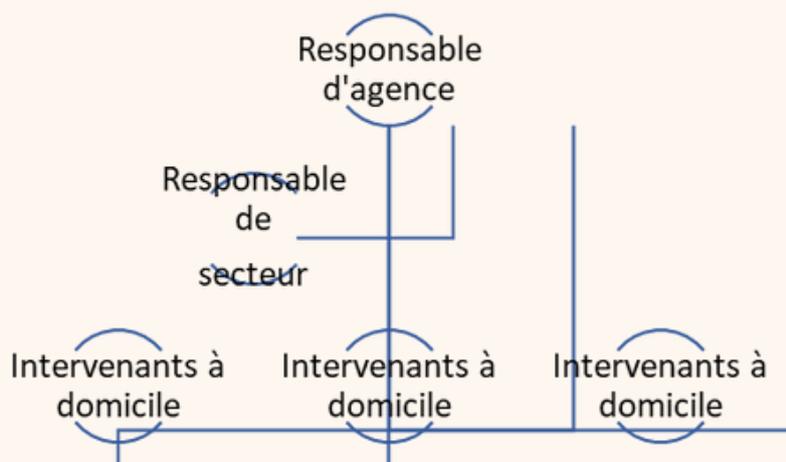
1. Rencontre et évaluation à domicile

Sur rendez-vous, le responsable de secteur se rend à votre domicile afin de :

- vous rencontrer dans votre environnement personnel pour évaluer vos besoins ;
- constituer le dossier de prise en charge ;
- établir un projet personnalisé adapté à votre situation ;
- réévaluer les besoins en cas de changement de situation (démarche interne qui ne remplace pas une évaluation par les professionnels compétents) ;
- assurer un suivi périodique, en adaptant la prestation en fonction de l'évolution de la situation ;
- organiser les interventions en lien avec les intervenants extérieurs, les institutions spécialisées et les financeurs.

2. Organisation et coordination des interventions

- Sélectionner l'intervenant ou l'équipe d'intervenants les plus qualifiés pour répondre au plan d'aide ;
- Encadrer et coordonner les équipes sur le terrain ;
- Établir et gérer les plannings d'intervention ;
- Assurer le remplacement des intervenants en cas d'absence pour garantir la continuité de service ;
- Suivre les interventions et l'évolution du projet personnalisé ;
- Veiller au respect de la démarche qualité et à la satisfaction des bénéficiaires.



Entretien du
cadre de vie

Aide dans
tous les
actes de la
vie
quotidienne

Aide aux
repas

Bricolage

OFFRE DE SERVICE

Jardinage

Accompagnement
véhiculé, courses,
rdv divers

Garde
d'enfants

Aide à
l'hygiène

2 Modes d'interventions

PRESTATAIRE

La personne est client
L'intervenant est salarié
D'aide et Partage

Prise en charge **COMPLÈTE** par
Aide et Partage

Prix des prestations 
Charge de gestion 

MANDATAIRE

La personne est employeur
L'intervenant est salarié
Par la personne à domicile

Prise en charge **PARTIELLE** par
Aide et Partage

Prix des prestations 
Charge de gestion 

Pour aller à l'essentiel

Le Mode Prestataire

Dans le mode prestataire, c'est l'entreprise qui prend en charge l'ensemble des formalités administratives et salariales, ainsi que la bonne exécution des services d'aide à domicile.

Elle vous propose une prestation "clés en main" :

- Elle recrute et forme les intervenants selon les bonnes pratiques du secteur.
- Elle veille à la qualité des prestations fournies.
- Elle organise les remplacements en cas d'absence.

En choisissant ce mode, vous êtes facturé chaque mois en fonction des interventions réalisées à votre domicile, selon le planning établi.

Vous profitez ainsi d'un service complet, professionnel et sans contrainte, libéré de toute gestion ou responsabilité administrative !

Le Mode Mandataire : un emploi à domicile sur-mesure

Le mode mandataire consiste à faire appel à une entreprise qui met en relation un particulier avec un intervenant à domicile qualifié. Vous restez l'employeur légal, mais la structure mandataire (comme Aide et partage) vous assiste dans les démarches administratives.

Avantages clés :

- Choix personnalisé de l'intervenant et horaires sur mesure.
- Stabilité : vous conservez le même intervenant, contrairement au mode prestataire.
- Souplesse : possibilité de remplacement en cas d'absence (congrés, maladie).
- Accompagnement administratif : les formalités sont prises en charge par la structure mandataire.
- Relation humaine : possibilité de tisser un lien de confiance durable avec votre employé.

En résumé, le mode mandataire combine la liberté du particulier employeur avec la sécurité et l'accompagnement d'un organisme expert.

LES AVANTAGES DU MODE MANDATAIRE

En toute clarté

Dans le secteur des services à la personne, il existe plusieurs modes d'organisation pour bénéficier d'une aide à domicile : le mode prestataire, le mode mandataire et l'emploi direct. Parmi eux, le mode mandataire présente de nombreux avantages pour les particuliers souhaitant bénéficier d'un accompagnement personnalisé tout en gardant une certaine maîtrise du service rendu.

1. Un accompagnement professionnel dans le recrutement

En choisissant le mode mandataire, le particulier employeur bénéficie d'un soutien précieux dans le recrutement du salarié. L'organisme mandataire s'occupe de la diffusion des offres, de la présélection des candidats, et de l'organisation des entretiens. Cela permet de trouver plus facilement un intervenant qualifié, tout en respectant les besoins et les préférences de l'employeur.

2. Une gestion administrative allégée

Même si l'employeur reste légalement le patron de l'intervenant, l'organisme mandataire prend en charge la gestion administrative : élaboration des contrats de travail, déclaration à l'URSSAF, édition des fiches de paie, calcul des congés payés, etc. Cela représente un gain de temps et évite les erreurs administratives souvent complexes à gérer.

3. Un service personnalisé et flexible

Contrairement au mode prestataire, le mode mandataire offre une plus grande liberté dans le choix de l'intervenant, des horaires, et de l'organisation du travail. Cette souplesse permet d'ajuster le service au plus près des besoins spécifiques du bénéficiaire, tout en garantissant une relation de confiance avec l'intervenant.

4. Une stabilité rassurante pour les personnes fragiles

Le mode mandataire est particulièrement adapté aux personnes dépendantes ou en perte d'autonomie, pour qui la stabilité est essentielle. Ce mode d'intervention permet de conserver les mêmes intervenants, aux mêmes horaires, ce qui favorise la confiance, la routine et la continuité des soins ou de l'accompagnement.

Contrairement au mode prestataire, il n'y a pas de multiplication d'intervenants ni de changements fréquents d'horaires, sources de stress ou de désorientation. C'est un cadre plus sécurisant, tant pour la personne aidée que pour ses proches.

5. Des avantages fiscaux et une avance immédiate

Le mode mandataire permet de bénéficier du crédit d'impôt de 50 % sur les dépenses engagées. Grâce au service d'avance immédiate proposé par l'URSSAF, cette réduction fiscale peut être déduite directement de la facture, évitant ainsi d'avoir à avancer la totalité des frais. Cela allège immédiatement le coût pour le particulier et simplifie la gestion budgétaire.

6. Un encadrement sécurisant

Même si l'employeur conserve certaines responsabilités, il n'est pas seul : l'organisme mandataire apporte son expertise juridique et sociale, en cas de doute ou de problème. Cela sécurise la relation de travail et évite les litiges.

LE MANDAT DE GESTION



Le mandat de gestion

Dans le cadre d'un mandat de gestion, le client particulier employeur autorise Aide et Partage à effectuer, en son nom et pour son compte, un certain nombre de démarches liées à l'emploi d'un intervenant à domicile. Ce mandat inclut notamment :

- La pré-sélection d'un ou plusieurs intervenants qualifiés en fonction des besoins exprimés.
- La mise à disposition d'un modèle de contrat de travail, conforme aux obligations légales et conventionnelles.
- L'immatriculation à l'Urssaf, c'est-à-dire la déclaration de la relation de travail, ainsi que le paiement des cotisations sociales afférentes.
- L'établissement des bulletins de paie pour les intervenants et le versement de leur salaire.

ENGAGEMENT ET DURÉE DU CONTRAT

- Le mandat est à durée indéterminée, c'est-à-dire qu'il n'a pas de date de fin fixée à l'avance.
- Vous pouvez y mettre fin à tout moment, sans avoir à payer de frais de résiliation.
- Il suffit simplement de respecter un préavis d'un mois, c'est-à-dire d'informer l'organisme un mois à l'avance.
- À votre demande, l'organisme vous accompagnera pour organiser la fin des interventions d'aide à domicile, tout en respectant la réglementation en vigueur (par exemple, concernant les droits des intervenants ou les obligations administratives).

LE CONTRAT DE TRAVAIL DU SALARIÉ

Lors du rendez-vous de présentation de l'intervenant à votre domicile, un modèle de contrat de travail vous sera remis. Celui-ci devra être signé au plus tard le jour de la première intervention.

En tant qu'employeur, vous avez des responsabilités légales essentielles, notamment :

Le paiement des cotisations sociales (Fait par Aide et partage) ;

Le respect du droit du travail applicable aux salariés à domicile ;

L'application de la Convention Collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.

LA PÉRIODE D'ESSAI

La période d'essai dure 1 mois. Elle peut être renouvelée une fois pour 1 mois de plus, à condition d'en informer l'intervenant avant la fin de la période initiale, avec son accord écrit.

Pendant cette période, le contrat peut être rompu à tout moment, sans indemnité, en respectant un délai de prévenance :

24h à 48h pendant le 1er mois,

2 semaines si la période d'essai est renouvelée.

Besoin d'un modèle de lettre de renouvellement ? Un simple appel suffit, on vous l'envoie.

LA VIE DU CONTRAT

Durée du travail et adaptation des horaires

Conformément à la convention collective applicable, et en raison de la nature évolutive des besoins d'aide à domicile des personnes âgées et/ou en situation de dépendance, le contrat de travail ne fixe pas une durée de travail hebdomadaire rigide. Celle-ci est susceptible d'évoluer afin de s'adapter aux besoins d'assistance du bénéficiaire.

Ainsi, sous réserve du respect d'un délai de prévenance minimum de 72 heures (sauf en cas de situation exceptionnelle et imprévisible), vous pouvez modifier les horaires d'intervention en fonction de l'évolution de vos besoins en aide à domicile.

En revanche, toute période d'indisponibilité de votre part (hospitalisation, vacances, etc.) ou toute absence du domicile, qu'elle soit volontaire ou involontaire, n'aura pas d'incidence sur la rémunération de votre intervenant, laquelle sera maintenue selon le planning en vigueur.



■ UN SECTEUR QUI COMPTE ■

CONGÉS ET REMPLACEMENTS

- Lorsque l'intervenant souhaite prendre des congés, il adresse une demande écrite à Aide et Partage. Celle-ci vous est ensuite transmise pour validation. Dès réception de la demande signée par vos soins, nous organisons, à votre demande, le remplacement de l'intervenant durant son absence.
- En cas d'absence imprévue du salarié (maladie, accident, etc.), nous organisons également son remplacement, à votre demande.

FIN DE CONTRAT

Fin du contrat : démission de l'intervenant

En cas de démission de l'intervenant, nous vous proposons immédiatement un remplaçant afin d'assurer la continuité du service.

Fin du contrat : licenciement

Vous pouvez mettre fin au contrat de travail à tout moment, sous réserve du respect de la réglementation en vigueur, notamment en ce qui concerne l'existence d'une cause réelle et sérieuse. Nous vous accompagnons dans cette démarche afin de garantir le bon déroulement de la procédure et vous fournissons les modèles de documents nécessaires.

PRÉAVIS ET INDEMNITES

Préavis de licenciement

Conformément à la convention collective applicable, un préavis de licenciement est dû à l'intervenant. Sa durée varie en fonction de l'ancienneté du salarié au sein de l'entreprise :

- Moins de 6 mois d'ancienneté : 1 semaine de préavis
- De 6 mois à moins de 2 ans d'ancienneté : 1 mois de préavis
- À partir de 2 ans d'ancienneté : 2 mois de préavis

Si l'employeur décide de dispenser le salarié de l'exécution de son préavis, une indemnité compensatrice de préavis équivalente à la rémunération qu'il aurait perçue pendant cette période est due.

Indemnité de licenciement

En application de la convention collective, tout salarié justifiant d'au moins 8 mois d'ancienneté a droit à une indemnité légale de licenciement. Celle-ci est calculée comme suit :

- 1/4 de mois de salaire brut par année d'ancienneté

Cette indemnité n'engendre aucun frais supplémentaire pour l'association Aide et Partage.

Les financements

Si vous bénéficiez d'aides ou de subventions versées par le Conseil Départemental (comme l'APA ou la PCH), ou d'aides d'organismes tiers payeurs (tels que les assurances, mutuelles, CPAM...), ces contributions sont déduites du montant total à régler.

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) est une aide destinée aux personnes âgées de 60 ans ou plus en perte d'autonomie. Elle permet de financer des services d'aide à domicile (toilette, ménage, repas...) ou de couvrir une partie des frais en établissement (EHPAD).

Elle est attribuée selon le niveau de dépendance (GIR 1 à 4) et les ressources de la personne. Une participation financière peut être demandée.

👉 Elle s'obtient auprès du conseil départemental.

Voici les conditions pour être éligible à l'APA :

- Avoir 60 ans ou plus
 - Résider en France de façon stable et régulière
 - Être en perte d'autonomie, évaluée en GIR 1 à 4 selon la grille AGGIR
- 👉 Les personnes en GIR 5 ou 6 ne peuvent pas en bénéficier.

Quel est le montant de l'APA

Le montant de l'APA dépend des ressources du bénéficiaire, de son niveau de dépendance (évalué selon la grille GIR) et du département dans lequel il réside. L'aide est plus importante pour les personnes en GIR 1, puis diminue progressivement pour les GIR 2, 3 et 4.

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

La Prestation de Compensation du Handicap est une aide financière destinée à couvrir les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes en situation de handicap. Elle couvre les aides humaines, les aides techniques, les aménagements de véhicule et du lieu de vie, les aides animalières (chiens guides d'aveugles).

Conditions pour bénéficier de la PCH :

- Avoir moins de 60 ans (ou déjà éligible avant 60 ans).
- Résider de façon stable en France.
- Avoir un handicap causant :
- Une difficulté absolue pour une activité essentielle, ou
- Une difficulté grave pour au moins deux activités essentielles (se laver, s'habiller, se déplacer, etc.).



LES PRISES EN CHARGES

Aides financières et sociales pour les personnes âgées

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- L'Aide Sociale aux Personnes Âgées (ASPA)
- Les Caisses de retraite
- Organismes :
- CARSAT (régime général)
- MSA (Mutualité Sociale Agricole, pour les agriculteurs)
- RSI (désormais intégré à la Sécurité sociale des indépendants)
- Les Mutuelles

Pour les personnes en situation de handicap

- AAH : Revenu minimum garanti (CAF).
- PCH : Prise en charge des besoins liés au handicap (aide humaine, matériel, logement...).
- Pension d'invalidité : Pour perte de capacité de travail.
- Majoration pour vie autonome : Pour les personnes vivant seules avec un fort handicap.

Pour les familles

À la naissance ou à l'adoption

- Prime à la naissance ou à l'adoption (PAJE - Paje Prime)
- Allocation de base (PAJE)
- Complément de libre choix d'activité (CLCA ou PreParE)
- Complément de libre choix du mode de garde (CMG)

En cas de maladie ou handicap

- Allocation journalière de présence parentale (AJPP)
- Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)
- Prestation de compensation du handicap (PCH)

En cas de séparation ou de divorce

- Allocation de soutien familial (ASF)
- Complément familial

Pour tous

- Complément familial - Pour les familles modestes avec au moins 3 enfants.
- Allocation de rentrée scolaire (ARS)
- Bourses scolaires / Bourses étudiantes
- Aide au mérite - Pour les bacheliers ayant obtenu une mention très bien.
- Aide au logement étudiant (APL) - Via la CAF.
- Revenu de solidarité active (RSA) - Pour les personnes sans revenus ou très faibles
- Prime d'activité - Pour les travailleurs aux revenus modestes.
- Aide au logement (APL, ALF, ALS) - En fonction du loyer et des ressources.
- Aides de Pôle emploi - ARE (allocation chômage).
- Aide sociale à l'insertion (départements) - Suivi et accompagnement vers l'emploi.
- Fonds de solidarité pour le logement (FSL) -
- Minimum vieillesse (ASPA) - Pour les retraités à faibles ressources.
- Aide-ménagère à domicile / portage de repas - Via le CCAS ou le département.
- Aide au logement (APL) - Aussi disponible pour les seniors.
- Réductions et aides tarifaires (transports, énergie, culture)

LES EXONÉRATIONS FISCALES

Le crédit d'impôt

Conformément à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts, les dépenses engagées pour des services à la personne auprès d'Aide et Partage ouvrent droit à un crédit d'impôt égal à 50 % des sommes facturées.

Ce crédit d'impôt est remboursé par l'État, en totalité si vous n'êtes pas imposable, ou partiellement si son montant dépasse celui de votre impôt.

Une attestation fiscale récapitulative vous est envoyée chaque année. Ce dispositif est également accessible, sous conditions, pour les aides à domicile engagées au bénéfice d'un parent âgé.

Crédit d'impôt pour services à la personne

Les dépenses ouvrent droit à un crédit d'impôt de 50 %, dans la limite de 12 000 € par an, soit 6 000 € de crédit maximal.

Ce plafond peut être majoré de 1 500 € :

- par enfant à charge,
- par membre du foyer fiscal âgé de 65 ans et plus,
- si un salarié est employé au domicile d'un ascendant de plus de 65 ans bénéficiaire de l'APA.

☛ Plafond maximal : 15 000 € (7 500 € de crédit),
☛ ou 18 000 € la première année (9 000 € de crédit).

Plafond pour les personnes dépendantes

Plafond pour personnes dépendantes

Le plafond des dépenses de services à la personne ouvrant droit au crédit d'impôt est porté à 20 000 € pour :

- Les titulaires d'une carte d'invalidité ≥ 80 %
- Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité de 3^e catégorie

☛ Aucune majoration au-delà de 20 000 €.

Crédit d'impôt pour un parent âgé

Les enfants peuvent bénéficier du crédit d'impôt s'ils paient des services pour un ascendant direct de +65 ans, bénéficiaire de l'APA.

Prélèvement à la source

Depuis le 1er janvier 2019, le crédit d'impôt lié à certaines dépenses (emploi à domicile, frais de garde, dons, etc.) fait l'objet d'un acompte versé en janvier, correspondant à 60 % du montant du crédit d'impôt perçu l'année précédente.

Le solde est versé à l'été, après la déclaration de revenus effectuée au printemps. Cette déclaration permet de préciser le montant réel des dépenses engagées l'année précédente, servant de base au calcul définitif du crédit d'impôt.

Avance Immédiate

Depuis le 1er septembre 2022, le dispositif d'avance immédiate vous permet de ne payer que 50 % de votre facture pour les services à la personne, sans avoir à avancer le crédit d'impôt.

Ce service remplace l'ancien système de remboursement différé.

À noter : L'avance immédiate n'est pas disponible pour les bénéficiaires d'aides publiques (CARSAT, APA, PCH, PAJE).

Exonération des charges en tant que particulier employeur

Exonération des charges en tant que particulier employeur

En utilisant le CESU, vous pouvez bénéficier, selon votre situation (âge, état de santé, emploi d'une personne dépendante), d'une exonération partielle des cotisations patronales de Sécurité sociale.

➔ Plus d'infos sur les conditions : www.cesu.urssaf.fr



LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Chez **Aide et Partage**, nous avons à cœur de vous accompagner avec clarté et efficacité dans toutes vos démarches administratives. Que vous soyez futur bénéficiaire ou déjà client, cette page vous guide pas à pas à travers l'ensemble des formalités à connaître, depuis la validation du devis jusqu'à la réception de votre attestation fiscale annuelle.

Notre objectif : vous offrir un service fluide, transparent et conforme à la réglementation, tout en vous libérant au maximum des contraintes administratives.

Retrouvez ci-dessous les documents, modalités et informations clés pour une prise en charge sereine.

Le devis



Aide et Partage remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur : lorsqu'il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC, ou à la demande du consommateur, quel que soit le montant.

Le contrat de mandat



Le contrat de mandat permet à Aide et Partage d'agir au nom et pour le compte du mandant (le bénéficiaire) dans le cadre de l'accompagnement à domicile.

Il autorise Aide et Partage à effectuer, en votre nom, diverses démarches administratives liées à la mise en place des prestations (demande d'aides financières, constitution de dossiers, relations avec les organismes sociaux, etc.).

Ce contrat permet également à l'association de vous proposer du personnel qualifié et adapté à vos besoins, en fonction des prestations définies ensemble.

Le contrat de travail



Le contrat de travail est un document obligatoire qui formalise la relation entre vous (l'employeur) et le salarié intervenant à votre domicile.

Vous déterminez ensemble avec le salarié les modalités d'emploi : horaires, tâches à effectuer, rémunération, etc.

Aide et Partage vous accompagne dans cette démarche et prend en charge la rédaction du contrat de travail, conformément à la législation en vigueur.

Les Prix



Les évolutions annuelles des prix sont encadrées par un arrêté des services de l'État. Elles tiennent compte de plusieurs facteurs, notamment l'augmentation des coûts de fonctionnement, des charges salariales (notamment les revalorisations du SMIC) et des prestations fournies. En cas de révision tarifaire, Aide et Partage s'engage à informer les usagers de manière transparente. Une notification précisant le nouveau tarif, la date d'entrée en vigueur et les motifs de cette réévaluation sera adressée par courrier ou par mail, dans un délai raisonnable avant l'application des nouveaux tarifs.



URSSAF

Paiement des charges salariales

Pour simplifier les démarches et alléger la charge administrative des particuliers, Aide et Partage prend à sa charge le paiement des cotisations sociales liées à l'emploi du travailleur. Concrètement, cela signifie que le particulier n'a pas à s'occuper du paiement des charges salariales : c'est Aide et Partage qui les règle directement auprès des organismes concernés. Le particulier règle uniquement la prestation convenue.

Cette organisation permet :

- une plus grande simplicité pour les particuliers,
- une meilleure sécurité pour les intervenants, qui bénéficient d'une couverture sociale complète,
- un encadrement légal clair et rassurant pour toutes les parties.

Grâce à ce système, Aide et Partage facilite l'accès à l'aide à domicile tout en garantissant des conditions de travail dignes et déclarées pour les intervenants.



Paiement des salaires des intervenants

Dans le cadre de l'emploi direct à domicile, le particulier reste l'employeur légal de l'intervenant, mais c'est l'association Aide et Partage qui assure la gestion complète du contrat, des déclarations sociales et du **versement des salaires**.

Chaque mois, le particulier finance les prestations selon les heures effectuées, et Aide et Partage reverse directement le salaire à l'intervenant, en toute conformité avec la législation. Ce fonctionnement allège les démarches pour le particulier tout en garantissant un cadre sécurisé et professionnel pour l'intervenant.



La Facture

Elle reprend le nombre d'heures d'intervention du mois écoulé ainsi que la tarification appliquée.

Pour des raisons écologiques et économiques, Aide et Partage émet par défaut des factures électroniques, envoyées à l'adresse email de votre choix.

En cas d'impayé, Aide et Partage se réserve le droit d'engager toute procédure légale ou contractuelle appropriée.



Le prélèvement automatique

C'est un mode de paiement sécurisé qui simplifie la gestion de vos règlements : plus de risque d'oubli ou de retard.

C'est le mode de paiement proposé par défaut lors de chaque mise en place.

Il suffit de nous transmettre :

- votre RIB (Relevé d'Identité Bancaire),
- le mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé.
- Le prélèvement est effectué entre le 1er et le 5 de chaque mois suivant l'émission de la facture.



Attestation Fiscale

Tous les organismes de services à la personne doivent transmettre à leurs clients, avant le 31 mars de l'année N+1, une attestation fiscale annuelle pour les prestations effectuées en année N. Ce document permet aux clients de bénéficier du crédit ou de la réduction d'impôt prévu pour les services à la personne. L'attestation doit préciser les montants payés, les dates des prestations, ainsi que les informations légales de l'organisme.

CESU

CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL



simplifiez-vous la vie !

Le Chèque Emploi Service Universel est un moyen de paiement préfinancé destiné à rémunérer des prestations de services à la personne, comme l'aide à domicile. Il simplifie à la fois la gestion administrative et le règlement des intervenants.

POUR LES ACTIFS

Si vous êtes un particulier employeur, vous pouvez obtenir des CESU :

- Par l'intermédiaire de votre employeur (souvent via le comité d'entreprise),
- Ou par l'organisme qui vous verse habituellement des prestations sociales.

Utilisation des chèques CESU

Vos chèques CESU permettent de régler exclusivement la facture d'Aide et Partage, en fonction :

- Du nombre d'heures réellement effectuées dans le cadre de votre plan d'aide,
- Et du tarif horaire pris en charge par le département.

Reste à charge

Si une partie du coût reste à votre charge, Aide et Partage vous propose un prélèvement automatique pour en faciliter le règlement.

POUR LES PERSONNES BÉNÉFICIAIRES D'UNE PRISE EN CHARGE

Dans le cadre d'un plan d'aide financé par le département, vous recevez chaque mois à votre domicile un carnet de CESU.

Ces chèques sont :

- À votre nom,
- D'une valeur correspondant au nombre d'heures d'intervention prévu dans votre plan d'aide,
- Et entièrement pris en charge par le département (hors éventuel reste à charge).

COMMENT ÇA FONCTIONNE AVEC AIDE ET PARTAGE ?

Vous faites appel à Aide et Partage en tant que service mandataire. Nous nous chargeons de toutes les démarches administratives pour vous :

- ✓ Déclarations mensuelles obligatoires
- ✓ Élaboration des fiches de paie
- ✓ Versement des salaires des aides à domicile
- ✓ Paiement des cotisations sociales

Chèque dématérialisé



Domiserve

ZOOM SUR VOS DROITS

1

Information partagée entre professionnels

Les professionnels qui vous accompagnent peuvent échanger entre eux des informations vous concernant, mais uniquement s'ils participent tous à votre suivi et si ces échanges sont nécessaires pour bien coordonner vos soins ou votre accompagnement. Vous pouvez à tout moment refuser que ces informations soient partagées.

2

La personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance (un proche, un ami...) pour vous accompagner dans vos démarches de santé. Cette personne pourra être présente lors de vos rendez-vous médicaux et faire connaître vos souhaits si vous ne pouvez plus vous exprimer. Ce choix peut être formalisé à votre arrivée chez Aide et Partage, grâce à un formulaire prévu à cet effet.

3

Le service de médiation

En cas de désaccord ou de litige, vous pouvez demander une médiation. Avant cela, il est nécessaire d'avoir d'abord adressé une réclamation écrite au service Qualité d'Aide et Partage.

4

Les personnes qualifiées

Vous pouvez demander l'aide d'une personne qualifiée, inscrite sur une liste validée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Conseil Départemental. Elle peut vous aider à faire valoir vos droits, vous expliquer les règles de confidentialité, et veiller au bon déroulement de votre accompagnement.

5

Démarchage téléphonique

Conformément à la loi du 24 juillet 2020, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le site www.bloctel.gouv.fr pour ne plus recevoir d'appels téléphoniques de professionnels avec qui vous n'avez pas de contrat en cours.

DROITS ET OBLIGATIONS DU PARTICULIER EMPLOYEUR

Dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le client est considéré comme l'employeur de la personne réalisant la prestation à domicile. À ce titre, il est tenu de respecter l'ensemble des obligations prévues notamment par le Code du travail et le Code de la sécurité sociale.

01 GESTION ADMINISTRATIVE

Vous donnez mandat à Aide et Partage pour effectuer en votre nom certaines formalités administratives (bulletins de salaires, déclaration URSSAF, documents de fin de contrat...) liées à la vie du contrat de travail établi avec le salarié, moyennant des frais de gestion. Le mode mandataire vous permet de vous décharger et de bénéficier en toute tranquillité, d'un service de qualité en adéquation avec vos besoins dans le respect de vos droits et de la loi.

02 VOTRE RÔLE

En tant qu'employeur d'un salarié à domicile, vous êtes tenu de respecter le droit du travail et la convention collective du secteur des particuliers employeurs.

Mais rassurez-vous : vous n'êtes pas seul.

Aide et Partage vous accompagne à chaque étape et se charge de la rédaction des documents nécessaires, tout en vous guidant dans vos démarches.

Voici les principales obligations, pour lesquelles nous vous apportons un soutien complet :

1. Le contrat de travail

- La législation impose l'établissement d'un contrat de travail écrit, dès le début de la relation d'emploi.
- Ce contrat doit préciser les conditions essentielles : durée du travail, rémunération, horaires, missions confiées...
- 🛠 Aide et Partage rédige pour vous le contrat, en conformité avec les règles en vigueur.

2. Le temps de travail

- Le temps de travail convenu dans le contrat doit être respecté.
- La loi fixe une durée maximale hebdomadaire de 48 heures, avec au moins un jour de repos par semaine pour le salarié.
- 🛠 Nous vous aidons à organiser le planning de manière simple, dans le respect du cadre légal.

3. La rémunération

- La rémunération doit être au moins équivalente au SMIC ou au minimum conventionnel, selon le poste et le niveau du salarié.
- Vous avez bien sûr la possibilité de proposer une rémunération supérieure.
- 🛠 Nous vérifions avec vous le bon niveau de rémunération et vous aidons à le déclarer correctement.

03 VOS OBLIGATIONS

1. Prévention des risques professionnels

- Assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de votre salarié.
-

2. Visite médicale

- Adhérer à un service de santé au travail.
- Liste des services : Vous donnez mandat à Aide et Partage pour effectuer en votre nom certaines formalités administratives (bulletins de salaires, déclaration URSSAF, documents de fin de contrat...) liées à la vie du contrat de travail établi avec le salarié, moyennant des frais de gestion. Le mode mandataire vous permet de vous décharger et de bénéficier en toute tranquillité, d'un service de qualité en adéquation avec vos besoins dans le respect de vos droits et de la loi.
-  Vous pouvez mandater Aide et Partage pour vous accompagner.
-

3. Bonnes pratiques professionnelles & déontologiques

- Informer votre salarié des bonnes pratiques à respecter lors de ses interventions.
- Respecter :
 - Le Code du travail
 - La convention collective du secteur : Vous donnez mandat à Aide et Partage pour effectuer en votre nom certaines formalités administratives (bulletins de salaires, déclaration URSSAF, documents de fin de contrat...) liées à la vie du contrat de travail établi avec le salarié, moyennant des frais de gestion. Le mode mandataire vous permet de vous décharger et de bénéficier en toute tranquillité, d'un service de qualité en adéquation avec vos besoins dans le respect de vos droits et de la loi.
 -

4. Entretien professionnel

- À organiser tous les 2 ans.
- Objectifs :
 - Évolution professionnelle
 - Besoins en formation
- Également à faire après :
 - Congé maternité/parental
 - Congé sabbatique
 - Congé proche aidant/adoption
 - Arrêt longue durée
-  Aide et Partage peut vous assister.
-

5. Absence et maladie du salarié

- Toute absence non prévue doit être justifiée par le salarié.

6. Pouvoir disciplinaire

- Vous avez un pouvoir de direction :
 - Possibilité de sanctionner (avertissement, licenciement...) en cas de manquement professionnel.
 -

7. Formation professionnelle

- Vous devez favoriser l'accès à la formation.
- IPERIA accompagne employeurs et salariés : Vous donnez mandat à Aide et Partage pour effectuer en votre nom certaines formalités administratives (bulletins de salaires, déclaration URSSAF, documents de fin de contrat...) liées à la vie du contrat de travail établi avec le salarié, moyennant des frais de gestion. Le mode mandataire vous permet de vous décharger et de bénéficier en toute tranquillité, d'un service de qualité en adéquation avec vos besoins dans le respect de vos droits et de la loi.

04 LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

Le contrat de travail peut être rompu de différentes manières. Quelle que soit la situation, Aide et Partage vous accompagne dans chaque étape de la procédure. Selon le mode de rupture du contrat, des indemnités peuvent être dues au salarié ou à l'employeur.

Les différents modes de rupture du contrat

- La rupture d'un commun accord
- L'employeur et le salarié décident ensemble de mettre fin au contrat. Cette solution suppose un accord formel et clair entre les deux parties.
- La démission
- Elle intervient à l'initiative du salarié, qui choisit de quitter son poste. Certaines formalités doivent être respectées, notamment un éventuel préavis.
- Le licenciement
- Décidé par l'employeur, il doit reposer sur un motif réel et sérieux. Des règles strictes encadrent cette procédure.
- La rupture conventionnelle
- Il s'agit d'un accord amiable entre l'employeur et le salarié pour mettre fin au contrat, dans le respect de la législation en vigueur.
- Le décès du particulier employeur
- Le contrat de travail est automatiquement rompu. Des démarches spécifiques sont à prévoir pour le salarié.
- La retraite du salarié
 - Départ volontaire à la retraite : Le salarié choisit de mettre fin à son activité professionnelle.
 - Mise à la retraite par l'employeur : L'employeur peut proposer le départ à la retraite sous certaines conditions.

05 RENSEIGNEMENTS - EN CAS DE LITIGE ENTRE PARTICULIER EMPLOYEUR ET SALARIÉ

En tant que particulier employeur, il peut arriver que des désaccords surviennent avec votre salarié (contrat, horaires, rémunération, absences, rupture du contrat, etc.). Dans ce cas, n'hésitez pas à contacter votre agence Aide et Partage.

Nous sommes là pour vous écouter, vous conseiller et vous accompagner à chaque étape.

Notre équipe s'engage à :

- Enregistrer et traiter votre réclamation avec attention et dans les meilleurs délais,
- Vous apporter des conseils personnalisés en fonction de votre situation,
- Vous informer sur vos droits et obligations,
- Vous aider à apaiser la relation avec votre salarié,
- Et rédiger tous les documents nécessaires (courriers, convocations, attestations, documents liés à une procédure de rupture, etc.).

Notre priorité est de vous soutenir avec bienveillance et professionnalisme, dans le respect du cadre légal.

Votre agence Aide et Partage reste entièrement disponible pour vous accompagner sereinement dans votre rôle d'employeur.

Règlement de Fonctionnement

Conformément à l'article L.311-7 du Code de l'action sociale et des familles et au décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003, ce règlement précise les droits et obligations des personnes accompagnées, ainsi que les modalités de fonctionnement de la société, en complément du contrat de prestation.

Il est remis à chaque client (ou son représentant légal), à son entourage et connu de tous les salariés. Il peut être consulté par toute personne extérieure (famille, partenaires, autorités...).

Valable cinq ans, il peut être modifié à tout moment par la Direction en cas d'évolution du service.

Article 1 Modalités d'exercice des droits du client La Charte des Droits et Libertés (article L311-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles) est jointe au livret d'accueil qui est remis à chaque client. Elle précise les droits et les libertés du client, et s'inscrit dans les règles de déontologie appliquées au sein de la société :

1. Principe de non-discrimination. Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions lors d'une prise en charge social ou médicosocial.

2. Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté : La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée et le plus adapté possible à ses besoins.

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.

4. Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne : La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant des conditions et conséquences de la prise en charge Le droit à la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'aide et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

5. Droit à la renonciation : La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement.

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.

7. Droit à la protection : Il est garanti à la personne, 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.

8. Droit à l'autonomie : Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

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. 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.

10. Droit à l'exercice des droits civiques : L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accompagnées et des libertés individuelles est facilité par la société.

11. Droit à la pratique religieuse : Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées.

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.

Article 2 Modalités de rétablissement des prestations aide et Partage s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis du contrat de service. En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, la Société s'engage à tout mettre en œuvre afin de pourvoir au remplacement immédiat de l'intervenant empêché, en fonction des disponibilités et du niveau de service et de qualification requis et adapté à la pathologie du Client. Si nécessaire, Aide et Partage s'engage à orienter le Client vers un autre organisme susceptible de pourvoir à ses besoins.

Article 3 Les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur. Dans le cadre de son maintien à domicile,

le Client peut souhaiter que les intervenants à domicile qui interviennent à son domicile le véhiculent, soit par leur propre moyen et sous la responsabilité d'Aide et Partage, soit au moyen du véhicule personnel du Client. A cet effet, et afin de valider expressément le choix du Client, ce dernier s'engage à compléter et à retourner signer à Aide et Partage le document confirmant le nombre de kms parcourus. Afin de pouvoir exécuter cette prestation, les intervenants devront être titulaires du permis B et être autorisés à conduire sur le territoire français. Aide et Partage a mis en place un service dédié qui s'assure de la présence de l'auxiliaire de vie chez son client si un défaut de pointage est constaté. Les clients sont donc invités à déclarer à Aide et Partage tout dysfonctionnement ou si l'intervenant est dans l'incapacité de pointer (problème de réseau, pas de téléphone ou refus). Les clients sont conviés à contacter leur agence aux heures d'ouverture des bureaux. En dehors de ses horaires, un système de permanence est disponible 7j/7 de 6h00 à 22h00. Les intervenants à domicile doivent signaler à leur hiérarchie tout événement inhabituel (mal être psychologique ou physiologique) et faire preuve de professionnalisme face à ce genre de situation. De même, ils doivent alerter immédiatement la société Aide et Partage en cas de suspicion de maltraitance. En cas d'urgence médicale constatée, les intervenants doivent alerter les secours d'urgence et tenir informée leur hiérarchie.

Article 5 Les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens
La société Aide et Partage bénéficiant d'une Assurance Responsabilité Civile, il est nécessaire de l'informer de toute dégradation causée par le personnel, survenue au domicile du client. Par extension les professionnels salariés sont assurés par la société au titre de leur responsabilité civile dans le cadre de leurs activités et missions.

. Les clients engagent leur responsabilité civile en cas de dommage causés aux professionnels de la société. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires ainsi que la suspension voire l'interruption de la prise en charge. Il est également formellement interdit au personnel de la société d'accepter toute rémunération, donation ou legs ainsi que des procurations sur les comptes bancaires des clients.

Article 6 Les obligations du client

- Être présent à son domicile pendant les interventions du salarié de la société.
- Adopter un comportement civil et respectueux à l'égard du personnel. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- Respecter les termes du contrat de prestation (ou du contrat de mandat) que le client a co-signé avec le service d'aide à domicile.
- Régler les factures adressées par le service.
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité à son domicile, pour éviter toute mise en danger du personnel.
- Fournir aux intervenant(e)s les moyens nécessaires au bon déroulement de leurs prestations : produits d'entretien à disposition, appareils ménagers en bon état, gants, serviettes, savon, draps, linge rechange, etc.)
- Mettre en place, si la situation le nécessite, le matériel nécessaire au bon déroulement de la prestation, au confort et à la sécurité du client et du personnel.
- Informer immédiatement le service de toute réclamation ou litige avec notre personnel, par un courrier circonstancié. En cas de manquement grave de la part du personnel intervenant à domicile (vol, maltraitance), le client garde toute latitude pour porter plainte selon les voies légales.

• Prévenir la société de toutes absences prévisibles : pour des raisons d'organisations, le client doit avertir le service au moins 72 heures à l'avance. • Pour toutes absences et jours fériés, le salaire de l'employé est maintenu.

• Le client ne doit en aucun cas donner au salarié de pourboire, de don, de legs, de prêt d'argent, de procuration bancaire ou son code de carte de retrait / paiement (carte bleue) : ces pratiques sont interdites par notre règlement.

Article 7 Les modalités d'association du client et de sa famille
Conformément à l'article 2 du décret du 25 avril 2022, Aide et Partage recueille la participation de ses clients ainsi que de leur famille par plusieurs biais : lors des visites à domicile lors d'événement en agence lors des enquêtes de satisfaction qu'ils reçoivent plusieurs fois par an. Cela permet aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage d'exprimer leurs besoins ou attentes vis à vis d'Aide et Partage.

Article 8 Les conditions de résiliations. A votre initiative : Possibilité de résilier votre contrat individuel d'intervention, par lettre ou mail, sans pénalité financière, en respectant un délai de prévenance d'un mois. A réception de votre courrier, un appel ou mail, vous sera adressé, pour accuser réception de votre souhait de rompre le contrat. A l'initiative du service : La vocation du service est d'accompagner la personne bénéficiaire, dans le respect de son projet, et dans la mesure de ses moyens. En cas d'inadaptation avérée des besoins de la personne bénéficiaire, avec les moyens mis en place, suite à une aggravation, ou une amélioration de l'état de santé de l'utilisateur, le responsable de service pourra proposer la recherche d'autres solutions de prise en charge. En cas de non-respect répété des dispositions du règlement de fonctionnement, par l'utilisateur, la notification de la résiliation du contrat d'intervention à domicile, sera faite, par écrit, à lui-même ou à son représentant légal. En cas de non-paiement des factures, selon la procédure en cours, la prise en charge pourra cesser immédiatement.

Charte des droits et des libertés de la personne aidée

Article 1 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 médicosocial.

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 soin délivrées par les établissements ou services médicosociaux, 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 difficulté 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. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution et 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.

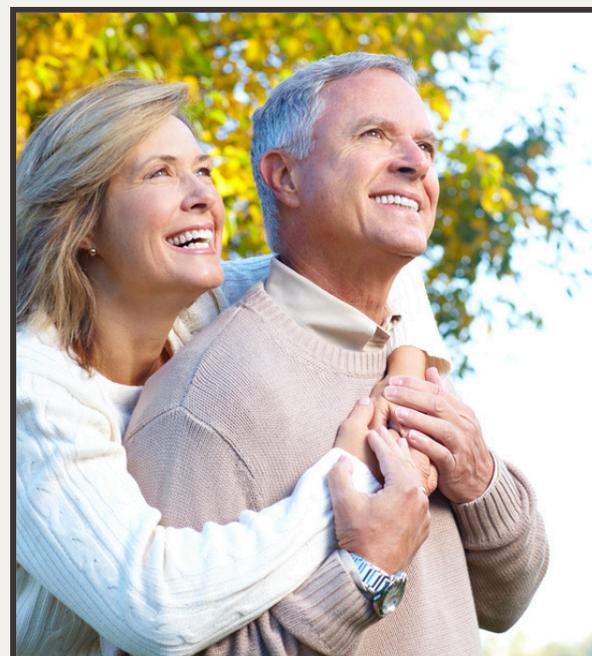
[Article 9](#) Principe de prévention et de soutien Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent 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 de 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. 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.



Aide et Partage

Un cœur pour aimer, des mains pour aider

Informations pratiques



Du lundi au vendredi
8h30 - 12h30
14h00 - 17h00



07 62 65 45 45



aideetpartage@outlook.com



45C avenue des Peupliers
77560 Champcenest



<https://aideetpartage.fr>



Permanence téléphonique 7j/7

🕒 De 6h00 à 22h00

☎ Numéro d'astreinte :
07 62 65 45 45

📍 Numéros Utiles

SAMU 15

Pompiers 18

Gendarmerie 17

Agence Nationale des SAP 3211

Maltraitance - Personnes âgées 3977

Maltraitance - Enfants 119



NOVA

DomiServe
PAR LA BANQUE POSTALE

Cesu
Un service des Urssaf

SI
services à
la personne

NOS PARTENAIRES

