



65 avenue Jacques Douzans 31600 muret  
Autorisation SAP512863093  
Du 24/05/2014  
Délivrée par le Conseil Départemental de la Haute Garonne  
05 61 41 98 37  
[WWW.esprit-famille-services.fr](http://WWW.esprit-famille-services.fr)  
[Contact@esprit-famille-sevices.fr](mailto:Contact@esprit-famille-sevices.fr)

# LIVRET D'ACCUEIL ESPRIT FAMILLE



SOMMAIRE

1	<u>POLITIQUE QUALITE</u>	3
1.1	ENGAGEMENT QUALITES	3
1.2	LES ORIENTATION STRATEGIQUE	4
2	<u>PRESENTATION</u>	4
2.1	MISSION	4
2.2	CONVENTIONNEMENT, AGRMENT, CERTIFICATION	4
2.3	TERRITOIRE D'INTERVENTION	5
2.4	HORAIRES	5
2.5	DEONTOLOGIE	5
2.6	NOS VALEURS	5
2.7	LES SERVICES	6
2.8	RESPECT DE LA PERSONNE	6
2.9	PUBLIC PRIS EN CHARGE	6
3	<u>NOS ENGAGEMENTS</u>	6
3.1	PRISE EN CHARGE INDIVIDUALISEES SUIVIES COORDONNEES	6
3.2	MONTAGE ET SUIVI DE DOSSIER	7
3.3	ETABLISSEMENT D'UN DEVIS GRATUIT CLAIR ET PRECIS	7
3.4	OFFRE DE SERVICE	7
3.5	RELATION TRIANGULAIRE	7
3.6	CONFIDENTIALITE	7
4	<u>EVALUATION QUALITE DES PRESTATIONSSATISFACTION</u>	7
5	<u>GESTION DES RELCAMATION /CONFLIT</u>	7
6	<u>ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION</u>	8
7	<u>FINANCEMENTS POSSIBLES</u>	8
7.1	APA : ALLOCATION PERSONNALISEE D'AUTONOMIE	8
7.2	PRISE EN CHARGE CARSAT REGIME GENERAL POUR UNE AIDE-MENAGERE	8
7.3	MUTUELLE	8
7.4	PCH : PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP	8
7.5	ALLOCATION TIERCE PERSONNE (ACTP) ET / OU MAJORATION TIERCE PERSONNE (MTP)	8
7.6	AAH : AIDE AUX ADULTES HANDICAPEES	9
7.7	CPAMA AIDE MENAGERE POUR LES + DE 60	9
8	<u>MODE DE PRISES EN CHARGES</u>	9
8.1	LE PRESTATAIRE DE SERVICE	9
8.2	LE GRE A GRE (L'EMPLOI DIRECT)	9
8.3	LE MANDATAIRE	9
8.4	LA MISE A DISPOSITION	9
9	<u>LES AVANTAGES FISCAUX : UN CRÉDIT D'IMPÔT</u>	10
10	<u>ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS</u>	10
11	<u>LES ANNEXES</u>	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE 1 : TARIFS DES PRESTATIONS AU 1ER JANVIER 2017	
	ANNEXE 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	
	ANNEXE 3 : DROITS DES USAGERS CONFORMEMENT ARTICLE L311-3	
	ANNEXE 4 : MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION	

## BEINVENUE A ESPRIT FAMILLE

---

Madame, Monsieur,

Bienvenue à Esprit Famille, structure d'aide à domicile engagée dans l'action médico-sociale depuis 2009.

Ce livret d'accueil vous présente les éléments de fonctionnement de la structure à partir desquels nous pourrions établir une relation de confiance, basée sur le respect.

Les principales missions d'esprit famille s'articulent autour de plusieurs axes :

- Veiller, avec attention à la prise en charge globale de l'utilisateur afin de lui apporter un service adapté à ses besoins, en tenant compte de sa parole et de ses attentes.
- Intervenir dans le respect des règles déontologiques, et souscrire à l'éthique par la « charte des droits et libertés de la personne accueillie ».
- Garantir une qualité des prestations par notre engagement dans une « démarche qualité » entreprise depuis 2013 par la certification AFNOR
- Assurer une qualité de vie au travail aux employés, car le bien-être du personnel conditionne la qualité du service.

Notre volonté est de fournir auprès de vous un service de qualité en assurant un accompagnement et un suivi efficaces de nos intervenants.

Je vous remercie de votre confiance.



Leila Mely, Directrice

## 1 POLITIQUE QUALITE

Ainsi, depuis 2013, Esprit Famille s'est engagé dans une stratégie d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. Des orientations stratégiques ont été réfléchies comme des priorités, dans le respect des exigences légales, réglementaires et conventionnelles. La norme NF X 50-056 « Services aux personnes à domicile », les règles de certification NF311, le cahier des charges du Conseil Département dans le cadre de l'autorisation, ainsi que les lois du 2 janvier 2002, demeurent les principaux référentiels.

### 1.1 ENGAGEMENT QUALITES

Travailler auprès de population vulnérables, malades, handicapées et isolées est une responsabilité et un risque qui nécessite une fiabilité, une réactivité, une gestion robuste des urgences et des garanties d'interventions.

Cette responsabilité est à la fois contractuelle et morale. Elle exige à notre sens une implication dans une politique qualité. C'est pourquoi Esprit Famille s'engage dans la démarche qualité, car celle-ci correspond à ses valeurs fondatrices.

Au-delà d'apporter une consolidation de nos processus et de favoriser une professionnalisation de notre personnel, cette démarche génère une dynamique, un état d'esprit, et accentue notre rigueur professionnelle afin d'être plus performant en termes de qualité.

En ma qualité de Directrice d'Esprit Famille, j'ai décidé de garantir cette qualité en nous engageant dans la démarche qualité. A travers la mise en place de la politique qualité, je souhaite améliorer et assurer un niveau de qualité du service offert aux clients qui réponde aux exigences la norme NF X50-056.

Le projet de service de la structure, formalise la politique qualité mise en œuvre et évolue en permanence pour être en conformité avec les besoins. Il intègre notamment les procédures applicables ainsi que les documents modèles qui sont utilisés.

La direction est fortement impliquée dans la démarche Qualité et veille à l'application et au respect du processus qualité qui permet de mettre en œuvre l'amélioration continue de nos services en

- ↪ En mesurant l'efficacité de nos actions pour garantir une amélioration continue de la qualité.
- ↪ En améliorant en permanence ce système par la mesure des anomalies décelées aussi bien en interne que par les enquêtes de satisfaction clients.
- ↪ En mettant en place des actions correctives et préventives qui s'avèreraient nécessaires.
- ↪ En respectant la réglementation applicable de notre métier.
- ↪ En nommant un référent qualité.

Je m'engage personnellement à faire appliquer cette politique qualité, à mobiliser et à mettre en adéquation toutes les ressources organisationnelles, matérielles, humaines et documentaires nécessaires à la réalisation de ce projet qualité. Pour réussir pleinement cette démarche, je compte sur la participation active et l'engagement de l'ensemble du personnel.



Leila MELY, Directrice d'Esprit famille

## 1.2 LES ORIENTATION STRATEGIQUE

**Orientation stratégique :** Améliorer la coordination des interventions lors des remplacements

**Objectifs qualité opérationnel :** favoriser les échanges entre intervenantes et avec les usagers

**Plan d'action :**

- ↳ Systématiser les réunions de coordination avant les vacances afin de :
  - Sensibiliser les intervenantes à l'importance des remontées d'information
  - Inciter les intervenantes à préparer les usagers préparer à leur absence et au remplacement
- ↳ Création d'un formulaire la journée type qui favorisera une prise en charge individualisées
- ↳ Formation interne sur l'utilité du cahier de liaison et son utilisation
- ↳ L'usager sera informé par écrit des dates de vacances de l'intervenante et du nom de la remplaçante.

**Orientation stratégique :** mettre en en place un dispositif de veille permettant d'identifier l'émergence de nouveaux besoins pour des personnes accompagnées.

**Objectif qualité opérationnelle :** améliorer les remontées d'information des situations à risques

**Actions :**

- ↳ Informer, sensibiliser, former les intervenantes
- ↳ Utilisation de support pédagogique : outil de repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation. Pour que les intervenantes disposent d'un outil de repérage et d'une procédure pour faire « remonter » le changement observé.
- ↳ Création de fiche repère des risques qui détaillent les signes alertes, les facteurs aggravants

## 2 PRESENTATION

Esprit Famille est une entreprise de service à la personne créée en août 2009, prestataire de service, dont le secteur d'intervention est Muret et ses environs. C'est une structure qui contrôle son développement pour conserver une de taille humaine pour situer l'utilisateur au centre du dispositif d'aide.

Ses fondements reposent sur une valeur principale : la bientraitance : « La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement. Elle trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Elle se doit de répondre aux besoins fondamentaux des usagers de la manière la plus individualisé et personnalisée possible » (selon ANESM).

### 2.1 MISSION

Notre mission est de proposer des services pour permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de rester à son domicile.

Nous souhaitons lui garantir une autonomie maximale, une existence digne, dans le respect de son intimité tout en apportant une aide aux personnes de l'entourage qui contribuent par leur action à la réalisation de ce choix de vie.

La réalisation de cet objectif repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes de la personne et sur la mise à disposition de prestations adaptées.

Les interventions sont individualisées selon une approche globale et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne.

La prise en charge est une approche globale de la personne, elle est élaborée en fonction de la dimension physiques, psychiques, socio-familiale (familiale et culturelle) et environnementale (habitat, ressources) de l'utilisateur.

Cette approche fait référence la définition de la santé de OMS : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité (1946).

### 2.2 CONVENTIONNEMENT, AGRMENT, CERTIFICATION

- ↳ Une autorisation SAP 512863093 délivrée par le Conseil Département de la Haute Garonne
- ↳ Un agrément SAP 512863093 renouvellement du 29 mai 2014
- ↳ Conventionnement CARSAT
- ↳ Conventionnement CPAM

- ✚ Conventionnement soin palliatif
  - ✚ Certification ANFOR norme NF X50-056 (20080501), admission n°57994.1 du 16 décembre 2013.
  - ✚ La certification, c'est l'attestation qu'un service est conforme aux exigences fixées dans un référentiel « métier », élaboré par un organisme certificateur et des professionnels du secteur et validé par les pouvoirs publics et les consommateurs.
- La certification est une démarche volontaire qui garantit au client un niveau de qualité.  
Elle est délivrée à un organisme après l'audit de la qualité de ses prestations et de son organisation interne par une tierce partie. Elle est attribuée pour une durée limitée et fait l'objet d'un audit de suivi annuel par l'organisme certificateur.

### 2.3 TERRITOIRE D'INTERVENTION

- ✚ Le service intervient sur la commune de Muret
- ✚ Les communes limitrophes de Muret sur un rayon de 20 kilomètres.

### 2.4 HORAIRES

- ✚ Accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi : 9H à 12H30 et de 13h30 à 17H30.
- ✚ En dehors des horaires de bureau, un répondeur est à disposition des usagers et du personnel
- ✚ Téléphone : **05 61 41 97 37**. Les messages sont traités pendant les heures d'ouverture du service.
- ✚ Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 8h et 24h, 7 jours/7 en fonction de l'évaluation des besoins effectués par le service.
- ✚ En dehors des horaires de d'ouverture une astreinte téléphonique est assurée 24 h/24 au 06 65 74 21 22
- ✚ Le week-end et jours fériés, les interventions sont assurées pour les personnes dépendantes selon les modalités contractuelles.

### 2.5 DEONTOLOGIE

L'action d'Esprit famille est encadrée par plusieurs textes de références, Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie, Règlement de fonctionnement et Règlement intérieur.

Néanmoins, les principes généraux qui sont le fondement de notre Ethique sont ceux inscrits aux articles I et II de **la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme** :

*« Les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité. »*

*« Peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés proclamées dans la présente Déclaration, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation. »*

Dans le cadre particulier de l'intervention à domicile, ces principes généraux se déclinent au travers du respect mutuel entre le bénéficiaire et l'intervenant à domicile.

Les interventions sont réalisées selon l'éthique énoncée dans la norme exigence norme NF : X50-056. Elle définit le bénéficiaire comme une personne quel que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes : Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation de service. Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :

- ✚ Le respect de la personne, de ses droits fondamentaux
- ✚ Le respect de ses biens
- ✚ Le respect de son espace de vie privée, de son intimité
- ✚ Le respect de sa culture et de son choix de vie.

### 2.6 NOS VALEURS

Une aide dans un cadre éthique, en accord avec nos valeurs :

- ✚ Intervenir en respectant l'éthique et la déontologie
- ✚ Intervenir de façon personnalisée selon les besoins
- ✚ Proposer une offre de service non abusive, adaptée et limitée aux besoins
- ✚ Etre à l'écoute et être rigoureux dans le suivi
- ✚ Etre réactif
- ✚ Gérer les urgences

- ✚ Apporter des conseils et des informations sur les dispositifs de l'aide à la personne
- ✚ Assurer une coordination avec les autres professionnels du domicile, les aidants.
- ✚ Assurer les démarches administratives prises en charge (Carsat, APA, Mutuelle, CPAM, PCH...)
- ✚ Présenter une facture mensuelle claire unique.

## 2.7 LES SERVICES

- ✚ Ménage, repassage, entretien du linge et de la maison
- ✚ Aide à la préparation des repas adaptés au goût et aux contraintes de régime ou de pathologie
- ✚ Aide à la prise de repas et surveillance
- ✚ Aide au lever / au coucher
- ✚ Transferts
- ✚ Aide à l'habillage / déshabillage
- ✚ Courses ou accompagnement aux courses
- ✚ Stimulation, et aide au maintien de l'autonomie (jeux, lecture, loisirs, sorties)
- ✚ Aide à la toilette non médicalisée (réalisée par une professionnelle formée à cet acte)
- ✚ Garde malade
- ✚ Assistance administrative (démarches administratives, rédaction de courriers...)
- ✚ Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale
- ✚ Mobilité et transport des personnes (aide et accompagnement dans vos déplacements)
- ✚ Garde d'enfant à domicile
- ✚ Soutien scolaire
- ✚ Jardinage et bricolage.

## 2.8 RESPECT DE LA PERSONNE

- ✚ Esprit Famille assure une prise en charge dans la dignité et le respect de l'intégrité, du cadre de vie, des habitudes, des goûts et des croyances non seulement de la personne aidée, mais également de son entourage.
- ✚ Esprit Famille s'engage à préserver toute confidentialité concernant leur identité, leur santé, leur mode de vie.
- ✚ Esprit Famille s'engage au libre accès aux informations contenues dans le dossier du bénéficiaire par lui-même.

## 2.9 PUBLIC PRIS EN CHARGE

- ✚ Personnes Agées
- ✚ Personnes handicapées
- ✚ Personnes malades
- ✚ Personnes vulnérables
- ✚ Enfants handicapés
- ✚ Autres publics

## 3 NOS ENGAGEMENTS

---

### 3.1 PRISE EN CHARGE INDIVIDUALISEES SUIVIES COORDONNEES

- ✚ Esprit Famille s'engage à **personnaliser l'aide** selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne en fonction des besoins exprimés par le client.
- ✚ Esprit Famille s'engage à utiliser une **méthodologie adaptée** au client : faire à la place, l'aider à faire, lui apprendre à faire en conformité avec le plan d'aide et dans le cadre du nombre d'heures.
- ✚ Esprit Famille assure le **suivi des prestations** mises en place afin de procéder rapidement à d'éventuelles mesures correctives.
- ✚ Esprit Famille s'engage à **suivre régulièrement** les prestations dans le cadre d'une **démarche qualité**. Un suivi régulier de la relation d'aide (visites à domicile et appels téléphoniques...)
- ✚ Esprit Famille s'assure **d'une approche coordonnée** avec d'autres entités ou d'autres professionnels, travaille en étroite collaboration avec les éventuels travailleurs sociaux et/ou prestataires déjà au service de la personne (infirmiers, kinésithérapeutes, livreurs des repas à domicile, médecin, etc.)

### 3.2 MONTAGE ET SUIVI DE DOSSIER

Les prestations proposées par Esprit Famille peuvent faire l'objet d'aides diverses provenant d'organismes publics ou privés, de prises en charge financières partielles ou complètes, de certains avantages fiscaux et financements, selon votre situation personnelle (âge, revenus, situation).

Esprit Famille vous aide à assurer le montage et le suivi du dossier administratif ; vous accompagne dans l'établissement des dossiers de demande de prise en charge financière en fonction de votre situation.

### 3.3 ETABLISSEMENT D'UN DEVIS GRATUIT CLAIR ET PRECIS

Toute demande de prestation donnera lieu à l'établissement d'un devis gratuit clair et précis. Après acceptation et signature du devis par le client, nous établissons le contrat de prestation fourni avec un livret d'accueil et un formulaire de rétractation. '

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € TTC par mois ou à la demande du bénéficiaire.

### 3.4 OFFRE DE SERVICE

Esprit Famille s'engage à ne jamais proposer **une offre de services abusive**, les prestations sont adaptées et limitées à vos besoins.

Nous sommes à votre écoute pour évaluer et/ou réévaluer vos besoins. Nous vous garantissons la transparence de nos prestations ainsi qu'une intervention individualisée répondant strictement à vos besoins. Nous nous engageons à suivre l'intervention et à y apporter les adaptations nécessaires.

### 3.5 RELATION TRIANGULAIRE

Le responsable représente la Société et à ce titre est l'interlocuteur privilégié des clients et des assistants à domicile. Il reçoit, analyse, traite les demandes, suggestions, remarques, réclamations, informations des deux parties, il a un rôle d'intermédiaire entre vous et l'assistant à domicile mise à votre disposition. Le responsable assure également une fonction de protection afin de vous garantir face à d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes de la part de votre assistant à domicile et aide ce dernier à créer une relation avec le client où technique et relationnel sont représentés à part égale.

**Le caractère triangulaire de cette relation assure :**

- ↳ La protection de l'utilisateur, par le référent face à d'éventuelles pratiques non satisfaisantes.
- ↳ La protection de l'intervenant en l'aidant à maintenir une juste distance professionnelle.
- ↳ Le responsable de la structure veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

### 3.6 CONFIDENTIALITE

La confidentialité des informations qui les concernent est assurée aux bénéficiaires. L'ensemble des professionnels s'engage dans le cadre de ses missions à respecter cette confidentialité. La mise en œuvre d'un accompagnement suppose un partage d'informations entre les professionnels directement impliqués dans l'accompagnement d'un même bénéficiaire (prise de décision, continuité de l'accompagnement). Cet échange d'information doit être nécessaire et pertinent au regard des objectifs fixés, du rôle et du statut du professionnel concerné. Le bénéficiaire en est averti et peut s'y opposer.

## 4 EVALUATION QUALITE DES PRESTATIONS / SATISFACTION

Afin d'évaluer le degré de satisfaction du client et de pouvoir prendre en compte ses remarques et suggestions deux questionnaires lui sont proposés.

- ↳ Le premier questionnaire de satisfaction, est à compléter lors des premières des premières interventions et porte sur la satisfaction du client par rapport au premier contact pris avec la Société (accueil, présentation de la Société, explications données, etc.).
- ↳ Le second questionnaire est au moins une fois par an, porte sur les qualités de l'assistant(e) à domicile et des prestations fournies.

## 5 GESTION DES RECLAMATION / CONFLIT

Les conflits et réclamations seront gérés par la Directrice de la Société. Ils apparaîtront sur la fiche de Suivi des Réclamations/Signalements et pris en compte afin d'établir le plan d'actions correctives.

En cas de non-résolution de conflit, de litiges avec la structure, le client peut faire appel à une personne qualifiée, extérieure à la structure (Art 311-5 du code de l'Action Sociale des familles) pour faire valoir ses droits. Cette liste des médiateurs de la république est annexée au livret d'accueil (art. L133-4 du code de la consommation).

## 6 ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION

---

Les horaires d'ouverture sont de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30, du lundi au vendredi.

Pour les personnes dépendantes une astreinte téléphonique est assurée 24h/24.

La structure est ouverte 365 jours/365 jours.

Site internet : [www.esprit-famille-services.fr](http://www.esprit-famille-services.fr)

Nous disposons d'un salon d'accueil pour échanger et informer le public dans un cadre convivial et discret. Nos bureaux sont accessibles aux personnes handicapées.

En dehors des horaires d'ouverture, une permanence téléphonique est assurée 24h/24, pour la gestion des appels d'urgence et l'organisation des remplacements en cas d'absence d'un(e) intervenant(e).

Un répondeur est mis en place en dehors des heures d'ouverture.

Esprit Famille aide à assurer le montage et le suivi du dossier administratif, et accompagne dans l'établissement des dossiers de demande de prise en charge financière en fonction.

### **Le déroulement de la prise en charges contient 3 phases :**

- ↳ Une évaluation à domicile et élaboration du projet d'accompagnement personnalisé,
- ↳ Une présentation de l'intervenante et installation des prestations,
- ↳ Un suivi qualité des prestations et ajustement des interventions

## 7 FINANCEMENT POSSIBLES

---

### 7.1 APA : ALLOCATION PERSONNALISEE D'AUTONOMIE

Elle s'adresse à l'ensemble des Personnes âgées en perte d'autonomie nécessitant un soutien. Une évaluation est faite au domicile par un médecin et une infirmière du conseil général. Un plan d'aide personnalisé est établi dans l'objectif de permettre au bénéficiaire de continuer à vivre à son domicile.

Il faut attester d'une résidence stable et régulière en France

- ↳ Être âgé de 60 et plus
- ↳ Avoir besoin d'aide pour accomplir les actes de la vie quotidienne

### 7.2 PRISE EN CHARGE CARSAT REGIME GENERAL POUR UNE AIDE-MENAGERE

(Caisses de retraite RSI, MGEN, CNRACL, ...)

Pour bénéficier de cette prestation

Etre en sortie d'hospitalisation, être hospitalisé à domicile

Etre dans une situation de dépendance chronique

Etre âgé d'au moins 60 ans

Etre titulaire d'une pension, rente ou allocation du régime de la sécurité sociale

### 7.3 MUTUELLE

Selon le contrat que vous avez souscrit avec votre mutuelle, des heures d'aide à domicile sont financées. Il suffit de nous communiquer le nom de votre mutuelle, nous nous chargeons d'accomplir les démarches Selon votre contrat prestation en cas de sortie d'hospitalisation, maladie, accident.

### 7.4 PCH : PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP

- ↳ Versée pour les adultes handicapés par le conseil général sans condition de ressources.
- ↳ Etre âgé de 20 à 60 ans
- ↳ Etre résident en France
- ↳ Avoir une difficulté absolue pour les actes de la vie quotidienne
- ↳ Avoir un taux d'incapacité d'au moins 80 %

### 7.5 ALLOCATION TIERCE PERSONNE (ACTP) ET / OU MAJORATION TIERCE PERSONNE (MTP)

- ↳ Destinée à financer l'aide d'une tierce personne qui vous aidera dans l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne.
- ↳ Vous devez être titulaire d'une pension d'invalidité au travail ou d'une pension vieillesse.

## 7.6 AAH : AIDE AUX ADULTES HANDICAPEES

- ↵ AAH est un minimum social destiné aux personnes handicapées.
- ↵ Pour les personnes de 20 à 60 ans ayant un taux d'incapacité au moins égal à 80 % ou un taux d'incapacité entre 50 et 69% mais tout en étant reconnu dans l'impossibilité de se procurer un emploi en raison de son handicap.

## 7.7 CPAM AIDE MENAGERE POUR LES + DE 60

- ↵ Dans le cadre du soin palliatif
- ↵ En sortie d'hospitalisation ou être en maladie

## 8 MODE DE PRISES EN CHARGES

Esprit famille intervient en qualité de prestataire de service. Les interventions d'Esprit Famille s'articulent avec les autres modes d'intervention, mandataire, prestataire l'emploi direct. La prise en charge est concertée et coordonnées entre les différents intervenants à domicile.

### 8.1 LE PRESTATAIRE DE SERVICE

- ↵ Le n'est pas l'employeur mais rémunère un service.
- ↵ La structure prend en charge la totalité des formalités.
- ↵ La structure est alors prestataire de service et vous payez ce service et non un salarié. Vous n'êtes pas l'employeur. Les salariés sont rémunérés par la structure qui gère les formalités administratives (les contrats, les absences, les congés, les formations, les assurances, les remplacements, les bulletins de salaires, et les conflits...)
- ↵ Le particulier signe avec la structure un contrat de prestation.
- ↵ Le particulier reçoit une facture qui couvre l'ensemble de la prestation de service où tous les frais sont inclus. Le paiement par CESU préfinancé est possible.
- ↵ Le prestataire vous dispense de responsabilités liées à la gestion du personnel (congés, absences, maladie, conflit, licenciement, assurance, contrats et avenants...).
- ↵ Le prestataire est simple, rapide, assure une continuité et une qualité de prestations,

### 8.2 LE GRE A GRE (L'EMPLOI DIRECT)

- ↵ Le particulier a le statut et la responsabilité d'employeur et la responsabilité administrative.
- ↵ Le particulier est l'employeur, il embauche un salarié à son domicile, qu'il a recruté. Le particulier a toutes les responsabilités d'un employeur : le remplacement pour congés, maladie, la gestion des conflits.
- ↵ Il se charge de l'ensemble des formalités administratives (contrat, assurance, déclaration à l'URSSAF, avenant, licenciement, fiche de paie).
- ↵ Le particulier paie son employé avec des CESU ou selon les modalités habituelles.
- ↵ Le gré à gré est la formule la moins onéreuse, vous trait mais lors des absences pour maladie ou congés l'employeur doit recruter pour la continuité de la prise en charge.

### 8.3 LE MANDATAIRE

- ↵ Le particulier a le statut et la responsabilité d'employeur et délègue les formalités administratives à une structure. Il un contrat pour mandater une structure, qui se chargera de recruter le salarié, gérer les remplacements, et toutes formalités administratives (déclaration de l'URSSAF, contrat et avenants, gestion administrative du licenciement, fiche de paie).
- ↵ Le particulier conserve la responsabilité pleine et entière de la qualité d'employeur (notamment devant les tribunaux).
- ↵ Le salaire est payé par le particulier-employeur au salarié par CESU ou avec les modalités habituelles.
- ↵ Le particulier-employeur paie aussi des frais de mandat à la structure qu'il a mandatée.

### 8.4 LA MISE A DISPOSITION

La **mise à disposition de personnel** ne consiste pas, à proprement parler, à délivrer des services aux personnes (tout comme le placement de travailleur / mandataire) mais à **prêter à un utilisateur son propre personnel pour exercer des fonctions relevant des services à la personne** : l'association ou l'entreprise de services est l'employeur du personnel d'intervention à domicile.

L'utilisateur de ce service n'a pas la qualité d'employeur, mais il se voit confier, par l'employeur, **une forme de délégation de pouvoir sur le salarié** : pouvoir de lui donner des instructions et des ordres.

## 9 LES AVANTAGES FISCAUX : UN CREDIT D'IMPOT

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

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

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

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

## 10 EQUIPE DE PROFESSIONNELS

Un personnel qualifié, expérimenté, formé régulièrement. Le personnel est sélectionné en fonction du diplôme, de l'expérience, mais aussi sur les qualités humaines et relationnelles, l'engagement et la fiabilité.

↳ Auxiliaire de vie sociale ayant un diplôme d'état ou justifiant de 3 années d'expérience professionnelle, pour n'intervenir auprès de personnes dépendantes :

- Personnes Âgées,
- Handicapées,
- Malades,
- Garde d'enfant

↳ Titulaire du CAP petite enfance pour la garde d'enfant

↳ Assistante de vie pour intervenir auprès des personnes en perte d'autonomie

1. Aide-ménagère pour des travaux ménager chez les particuliers
2. Personnel spécialisé dans le cadre de petit bricolage ou jardinage auprès de particuliers
3. Étudiant pour l'aide aux devoirs, cours de soutien scolaire et préparation au concours.
4. Parce que nous intervenons à votre domicile, et auprès de personnes en situation de vulnérabilité, un casier judiciaire est demandé lors du recrutement puis chaque année pour plus de sécurité.

↳ Le personnel est recruté sur des critères qui correspondent à nos valeurs et à nos engagements :

### QUALITES PROFESSIONNELLES

- Respect du cadre éthique et déontologique
- Accompagner et aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne en respectant les limites de ses Compétences et l'intimité de la personne
- Aptitude à établir une relation de confiance
- Aptitude à ajuster l'aide, Aptitude d'analyse de situation, d'adaptation et de réactivité,

### QUALITES HUMAINES

- Être à l'écoute
- Apprécier les contacts et le relationnel
- Savoir situer la personne aidée dans son contexte socioculturel

## ANNEXE 2

## CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Extrait de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

**Article 1<sup>er</sup> : Principe de non-discrimination :** Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

**Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté :** La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

**Article 3 : Droit à l'information :** La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

**Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne :** Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation : 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ; 2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension. 3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

**Article 5 : Droit à la renonciation :** La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévue 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.

**ANNEXE 3 DROITS DES USAGERS CONFORMEMENT ARTICLE L311-3**

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit. L'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toute personne prise en charge par nos services. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

**Choix de vie :** Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

**Cadre de vie :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

**Vie sociale et culturelle :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

**Présence et rôle des proches :** Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

**Patrimoine et revenus :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles. **Valorisation de l'activité :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

**Liberté d'expression et liberté de conscience :** Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

**Préservation de l'autonomie :** La prévention de la dépendance est une nécessité pour la personne âgée.

**Accès aux soins et à la compensation des handicaps :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

**Qualification des intervenants :** Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

**Respect de la fin de vie :** Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**La recherche : une priorité et un devoir :** La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

**Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable :** Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

**L'information :** L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

**ANNEXE 4 MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

LISTE ET COORDONNÉES DES 7 DÉLÉGUÉS DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE POUR LE DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-GARONNE			
<b>Préfecture de la Haute-Garonne</b> 1, Place Saint-Etienne 31038 TOULOUSE CEDEX 9	Monsieur Gilbert TEBOUL	Tous les matins (du lundi au vendredi) de 8h30 à 12h00	Ligne directe 05 34 45 37 17 Secrétariat 05 34 45 37 10 Sur rendez-vous
<b>Préfecture de la Haute-Garonne</b> 1, Place Saint-Etienne 31038 TOULOUSE CEDEX 9	Monsieur Michel ROUX-GRANADEL	Les mercredis et jeudis après-midi seulement de 14h00 à 17h00	Ligne directe 05 34 45 37 17 Secrétariat 05 34 45 37 10 Sur rendez-vous
<b>Maison de la Justice et du Droit</b> 2, impasse de l'Abbé Salvat 31100 TOULOUSE	Monsieur Camille BOUHET	Tous les jeudis de 9h00 à 17h00	Ligne directe 05 61 43 06 94 Sur rendez-vous
<b>Maison de la Justice et du Droit de Lalande</b> 217, avenue de Fronton 31200 TOULOUSE	Madame Joséphine SOUMAH	Tous les vendredis matin de 9h00 à 12h00	Ligne directe 05 34 42 29 50 Sur rendez-vous
<b>Mairie Annexe d'Empalot</b> Place commerciale d'Empalot 31400 TOULOUSE		Tous les vendredis après-midi de 14h00 à 17h00	Ligne directe 05 61 22 22 34 Sur rendez-vous
<b>Mairie Desbals (Secteur Bagatelle et la Faourette)</b> 128, avenue Henri Desbals 31100 TOULOUSE	Madame Patricia PRADALLIER	Tous les mercredis matin de 9h00 à 12h00 et Tous les jeudis matin de 9h00 à 12h00	Ligne directe 05 61 41 23 80 Sur rendez-vous
<b>Maison de la Justice et du Droit de Tournefeuille</b> 39, chemin de Fournolis 31170 Tournefeuille	Monsieur André DARIES	Tous les lundis et jeudis matin de 9h00 à 12h30	Ligne directe 05 61 78 69 18 Sur rendez-vous
<b>Sous-préfecture de Saint-Gaudens</b> 2, rue du Général Leclerc 31806 Saint-Gaudens Cedex	Monsieur Jean BORDELLES	Tous les mardis après-midi de 14h00 à 18h00	Ligne directe 05 61 95 42 42 Sur rendez-vous