



# LIVRET D'ACCUEIL BENEFICIAIRE



Charte nationale  
**qualité**  
SERVICES À LA PERSONNE

Madame, Monsieur,

Conformément à la nouvelle législation article L.311.4 du code de l'action sociale et des familles et suite à la Loi n° 2015-1776 du 28/12/2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement et dans le souci de toujours améliorer ses relations avec ses bénéficiaires, la Société COUP DE POUCE vous présente ce livret d'accueil qui a pour vocation de vous faire connaître l'ensemble de ses services.

Depuis le 1 juin 2013, COUP DE POUCE se met au service des familles pour leur fournir du personnel à leur domicile ou sur leur lieu de travail.

Ce personnel intervient auprès des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des enfants pour la réalisation des tâches de la vie quotidienne (auxiliaires de vie sociale, agents à domicile, accompagnateurs...).

Les différents services de notre Société sont constitués de professionnels de l'aide à domicile, constamment formés et régulièrement évalués.

Nos intervenants effectuent leurs missions avec respect et savoir-faire.

A ce titre, la Société dispose **d'un récépissé de déclaration d'activité nationale (qui ouvre droit aux avantages sociaux et fiscaux) pour les activités suivantes** : Entretien de la maison et travaux ménagers, Garde enfant + 3 ans, Livraison de courses à domicile, Assistance administrative à domicile, Accompagnement des enfants de + 3 ans, Conduite du véhicule pers. ayant besoin aide (hors PA/PH), Accompagnements des personnes ayant besoin aide temporaire (hors PA/PH), Assistance aux personnes ayant besoin aide temporaire (hors PA/PH).

A ce titre, la Société dispose **d'un agrément sur le Département du 63 pour les activités suivantes (17/06/2018 au 16/06/2023)** : Accompagnement des enfants de – 3 ans à domicile, Accompagnement des enfants de moins de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante).

A ce titre, la Société dispose d'une **Autorisation départementale sur le Département du 63 pour les activités suivantes (01/01/2016 au 16/06/2028)** : Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale aux personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile, Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, Accompagnement des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

Nous espérons que le professionnalisme de nos équipes vous sera d'une aide précieuse dans votre vie quotidienne et vous permettra une meilleure qualité de vie.

Le 1 Février 2019

Mme MAITRE COURTY Nathalie  
Directrice

# SOMMAIRE

Présentation de la société	4
Situation géographique	5
Organigramme	6
Nos salariés et nos valeurs	7
Vos interlocuteurs	8
Notre mode d'intervention	9
Nos services	10
Nos tarifs	11.12.13.14
Les modes de paiement	15
Aides financières et prises en charge	15.16.17.18
Notre engagement qualité	19.20
Notre intervention en mode prestataire	21
Votre prestation côté pratique	22
Gestion des urgences	23.24
Continuité des services, gestion des remplacements, permanence téléphonique	24
Vos droits et devoirs envers COUP DE POUCE	25
Notre engagement / La bienveillance au quotidien	25
Recours possibles en cas de litige	26
Traitement des réclamations	27
Charte	28

# PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

Créée en février 2013, La SARL COUP DE POUCE est une entreprise de services aux personnes.

COUP DE POUCE est dirigée par Mme MAITRE COURTY Nathalie.

## Les principales missions de la Société sont :

De proposer des services auprès de familles et de particuliers pour leur apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, leur permettant ainsi de subvenir à leurs besoins de suppléance, d'accompagnement, d'entretien, et pour les personnes âgées et en situation de handicap de se maintenir dans leur cadre de vie habituel.

De créer et de gérer des emplois pour du personnel n'accomplissant pas d'actes médicaux.

De veiller à l'acquisition ou à l'approfondissement des compétences professionnelles.

Entreprise agréée sous le numéro  
SAP 790.746.416 du 17.06.2013 au 16.06.2018

Entreprise Autorisée sous le numéro  
SAP 790.746.416 du 01.01.2016 au 16.06.2028

Entreprise certifiée CAP HANDEO sous le numéro  
201707639.1 du 04.07.2017 au 04.07.2020

Unité Territoriale Puy de Dôme

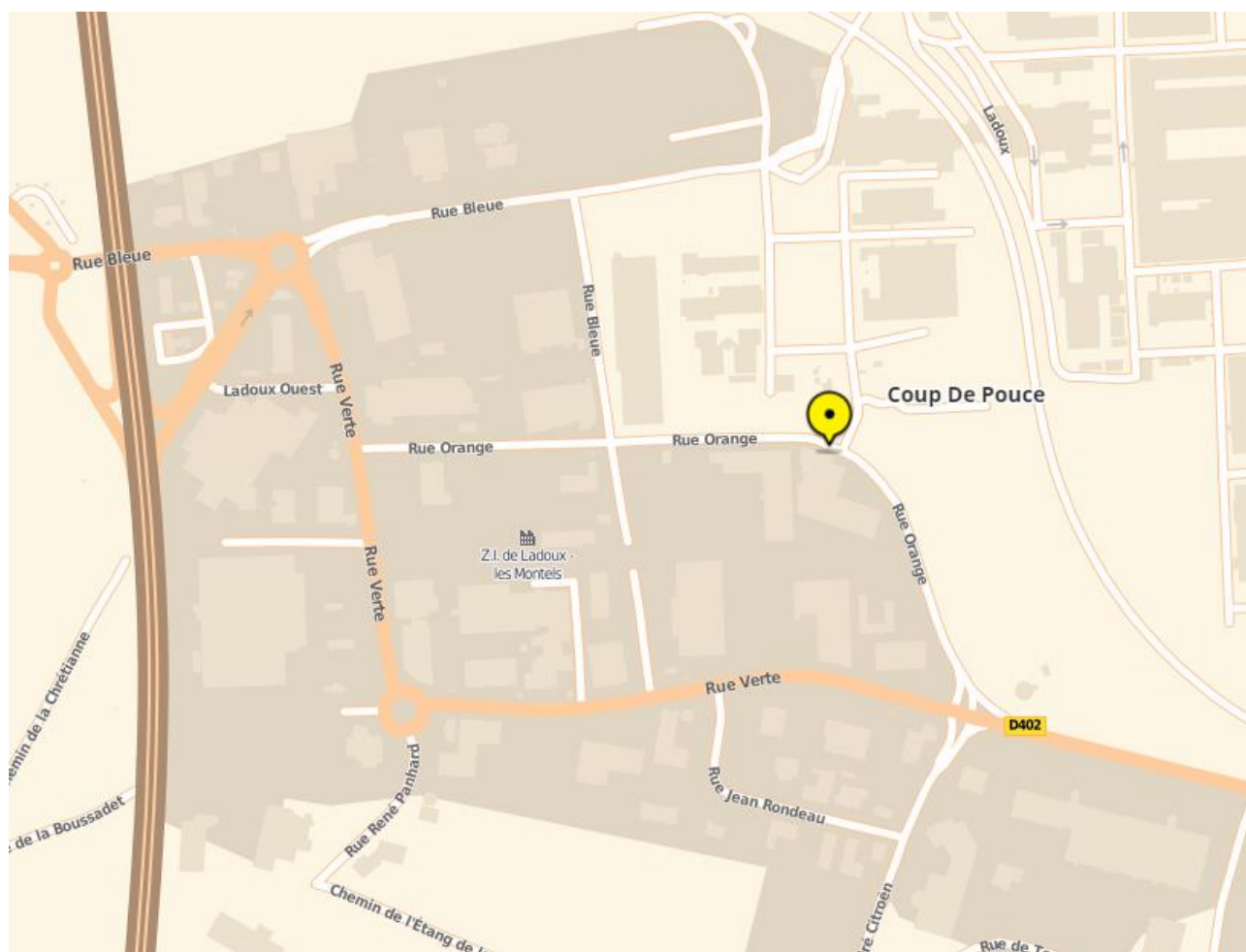
2 rue Pélissier -Cité administrative – Bat P  
63034 CLERMONT FERRAND CEDEX 1

**04 73 41 22 00**

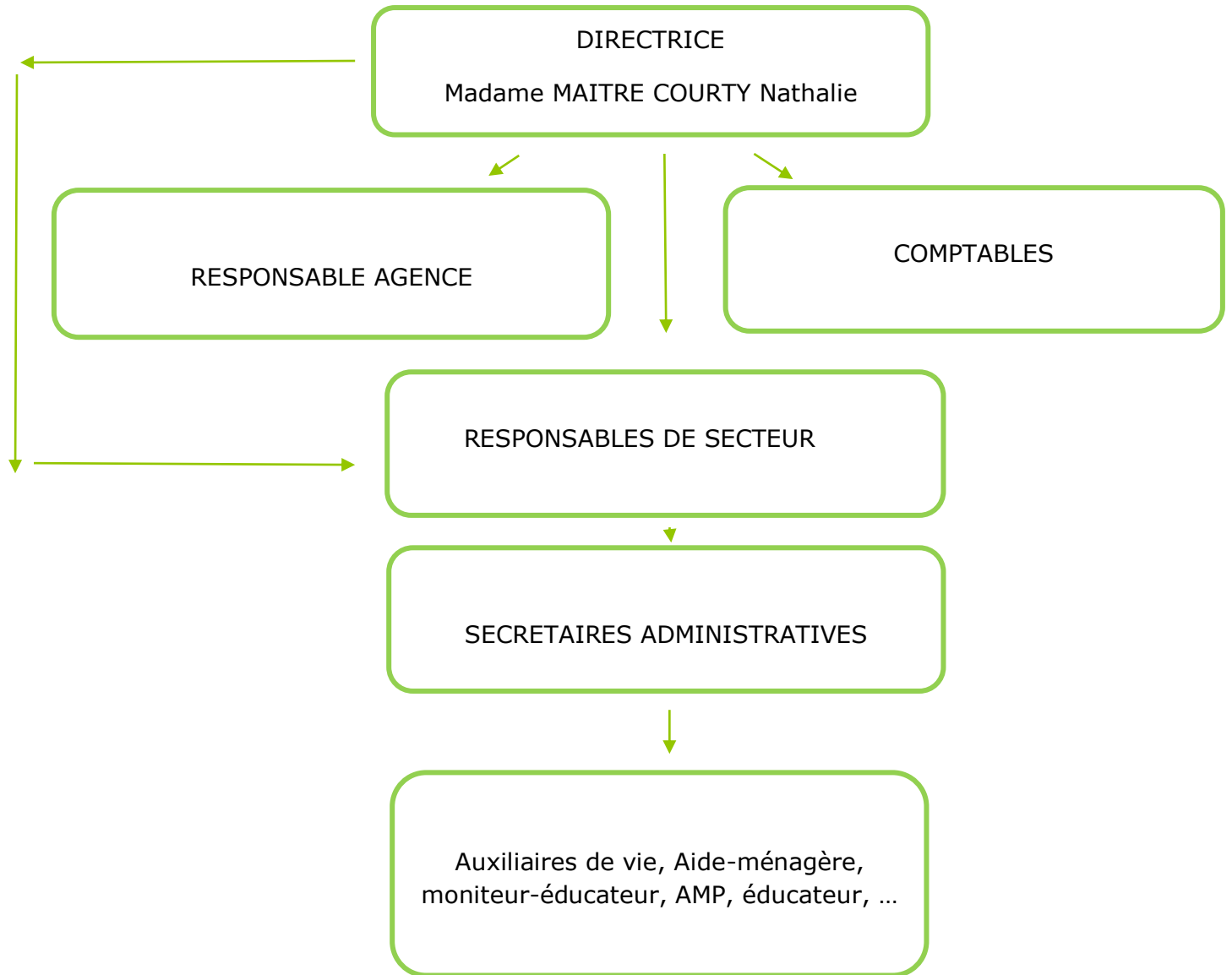
# SITUATION GEOGRAPHIQUE

Siège social :

18 Rue Orange ZI de Ladoux 63118 CEBAZAT



# ORGANIGRAMME



# NOS SALARIES ET NOS VALEURS

## RECRUTEMENT DES SALARIES

- Selon niveau de formation
- Selon zone géographique
- Vérification des compétences
- Vérification du casier judiciaire

Notre personnel est encadré, motivé et professionnel. Nous mettons un point d'honneur à la qualité du service rendu.

## TROIS VALEURS FONDAMENTALES SONT RETENUES :



- 1) Le respect de la dignité et de la liberté de l'être humain, qui contribue au développement d'un projet de vie et d'un projet d'aide librement consentis par chaque client.
- 2) La compétence professionnelle. De plus, chaque intervenant a le devoir de maintenir et d'améliorer ses compétences tout au long de son exercice professionnel.
- 3) La responsabilité professionnelle. Elle implique un engagement professionnel et personnel ainsi que la capacité à prendre des décisions, à pouvoir donner les motifs de ses actes et à être juge sur eux.

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Les aides ménagères : expérience professionnelle et/ou CCP (Certificat de compétence professionnelle « tâches domestiques »)
- Les assistantes de vie : CCP « personnes âgées » ou titre d'assistante de vie
- Les auxiliaires de vie sociale : DEAVS (Diplôme d'Etat d'auxiliaire de Vie Sociale) ou niveau équivalent

# VOS INTERLOCUTEURS

Dès votre premier contact, **le responsable de secteur sera votre référent**. Il a pour mission :

- de vous informer des modalités d'intervention de la Société,
  - de vous aider à définir vos besoins,
- de se déplacer à votre domicile afin d'évaluer votre demande et définir le cadre de l'intervention,
  - de vous proposer les financements possibles,
  - de constituer votre dossier,
- d'assurer la coordination avec les autres intervenants médicosociaux,
  - de désigner l'intervenant adapté à votre situation,
- de vous rencontrer dans nos locaux, sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture,
  - de répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter une solution,
  - de modifier et adapter la nature de l'intervention en cas de besoin.

## LE BÉNÉFICIAIRE

Est déchargé de toute démarche administrative relative à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention à votre domicile. Vous signez un contrat de prestation à domicile et vous vous engagez à le respecter.

## L'INTERVENANT

Il est salarié de l'agence COUP DE POUCE, ce qui vous dispense de toutes les obligations et responsabilités habituelles de l'employeur. Leurs interventions sont régies par la Convention Collective du Droit du Travail.

## LA SOCIETE

Fournit sous sa responsabilité un service contractuellement défini et se porte garante de la qualité de la prestation effectuée.

- Souscrit une assurance responsabilité civile en cas de dommages au domicile auprès de la compagnie « Generali »
  - Assure les fonctions d'employeur et d'encadrement des salariés.
  - Assure le suivi professionnel des salariés en poste.
- Vous assiste pour le montage d'un éventuel dossier de financement.
- Etablit mensuellement une facture correspondante au nombre d'heures travaillées.
  - Procède à une enquête de satisfaction.
- Fournit une attestation fiscale conforme aux dispositions des articles D7233-4 du Code du travail



# NOTRE MODE D'INTERVENTION

Il existe deux modes d'intervention : Mode prestataire et le mode mandataire

Le mode prestataire est recommandé à toute personne, quelle que soit son niveau de dépendance, de handicap, ou son besoin d'intervention à domicile. L'intervenant à domicile est employé(e) payé(e) par le service prestataire, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux.

## Quels avantages pour le particulier ?

- Aucune responsabilité inhérente au statut d'employeur
- Garantie de disposer d'intervenants formés et qualifiés
- Arrêt automatique du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès de la personne aidée
- Continuité de service assurée par le prestataire
- Remplacement éventuel de l'intervenant géré par le prestataire

## Quelle répartition des responsabilités entre le particulier et le service ?

	Responsabilités du prestataire de service	Obligations en tant que particulier
Gestion des ressources humaines	Recruter et employer l'intervenant Former l'intervenant Gérer les plannings Assurer la continuité du service	
Réglementaire/légal	Appliquer la convention collective Respecter le code du travail	
Démarches administratives	Etablir et envoyer la facture au particulier Rédiger et signer le contrat de travail de l'intervenant à domicile Elaborer les fiches de paie et rémunérer le salarié	Régler la facture envoyée par le prestataire pour la prestation effectuée
	Gérer les conflits Gérer et effectuer les procédures de licenciement	Prévenir le prestataire en cas de problèmes avec l'intervenant
	Interrompre la facturation en cas d'absence ou de décès de la personne aidée Assurer la coordination des différentes interventions a domicile	Informé au plus tôt le prestataire en cas d'absence prévue

**COUP DE POUCE a pour seul mode d'intervention le MODE PRESTATAIRE.**

**COUP DE POUCE est l'employeur, vous êtes déchargés de tous soucis administratifs. Nous mettons à votre disposition nos propres salariés et nous assumons les responsabilités d'employeur.**

**Les prestations sont « clés en main »**

# NOS SERVICES

Afin d'apporter un service adapté à votre situation, COUP DE POUCE dispose de 4 secteurs d'activité qui pourront vous aider à chaque moment de votre vie.

## **SERVICE SENIORS ET HANDICAP**

Aide pour accomplir les gestes essentiels du quotidiens (toilette partielle, aide aux repas, préparation de repas a domicile, habillage, déshabillage, lever, coucher..)

Entretien du cadre de vie

Accompagnement pour des trajets courts ou de longues distances

Garde malade 7jours/7, 24 heures sur 24, le jour, la nuit, le week-end ou pendant les vacances

Assistance administrative

Sortie d'hospitalisation

Courses sur liste et commissions (ordonnance pharmacie etc...)

## **SERVICE AIDE A DOMICILE (personnes –70 ans non dépendants)**

Aide pour accomplir les gestes essentiels du quotidiens (toilette partielle, repas, préparation de repas a domicile habillage, déshabillage, lever, coucher..)

Entretien du cadre de vie

Accompagnement lors de Déplacements extérieurs

Garde malade 7jours/7, 24 heures sur 24, le jour, la nuit, le week-end ou pendant les vacances

Sortie d'hospitalisation

Assistance administrative

Courses sur liste et commissions (ordonnance pharmacie etc...)

## **SERVICE CONFORT (actifs)**

Entretien de la maison et travaux ménagers,

Entretien du linge et repassage

Aide pour les démarches administratives

Courses sur liste et commissions (ordonnance pharmacie etc...)

## **SERVICE PETITE ENFANCE**

Garde d'enfants à domicile de plus de 3 ans

Garde enfants à domicile de moins de 3 ans

Accompagnements véhiculés pour d'éventuels rendez-vous ou des activités périscolaires (musique, sport...)

Garde malade 7jours/7, 24 heures sur 24, le jour, la nuit, le week-end ou pendant les vacances

Nous sommes en relation permanente avec les équipes de soins.

# SERVICE SENIOR ET HANDICAP

Tarifs applicables aux personnes de plus de 70 ans, aux personnes dépendantes bénéficiant d'aide financière ou aux personnes en situation de handicap

Tarifs applicables aux personnes dépendantes au 01/02/2019 (TVA 5.5 %)

Mode intervention : Prestataire

PRESTATIONS	TARIFS	AIDE AU FINANCEMENT MOBILISABLE
<b>TARIFS HORAIRES PAR TYPE DE PRESTATION</b>		
<b>PERSONNES AGEES (plus de 60 ans)</b>		
<b>Relevant des niveaux 1 à 4 de la grille AGGIR (1)</b>		Conseil Général dans le cadre de l'APA (2)
Jours ouvrables	22.31 € (21.15 €/h HT)	
Week-ends et jours fériés	25.35 € (24.03 €/ H.T)	
<b>Relevant des niveaux 5 ou 6 de la grille AGGIR (1)</b>		Action sociale des caisses de retraites principales et complémentaires et/ou autres assurances individuelles
Jours ouvrables	22.31 € (21.15 €/h HT)	
Week-ends et jours fériés	25.35 € (24.03 €/ H.T)	
<b>PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP</b>		
Jours ouvrables	22.31 € (21.15 €/h HT)	MDPH (3) dans le cadre de l'ACTP (4) ou de la PCH (5)
Week-ends et jours fériés	25.35 € (24.03 €/ H.T)	
<b>PERSONNES EN SORTIE D'HOSPITALISATION</b>		
Jours ouvrables	22.31 € (21.15 €/h HT)	Action sociale des caisses d'assurance maladie principale et complémentaire et/ou autre assurances individuelles
Week-ends et jours fériés	25.35 € (24.03 €/ H.T)	
<b>PRESTATIONS</b>		
<b>Aide pour accomplir les actes essentiels du quotidien (toilette partielle, habillage, déshabillage, préparation de repas a domicile, lever et coucher, déplacement...), entretien du cadre de vie, accompagnement pour des trajets courts ou de longues distances, sortie d'hospitalisation, courses sur liste et commissions (pharmacie, etc...)</b>		
<b>SUPPLEMENT TARIFAIRES EVENTUELS</b>		
Facturation des déplacements	0.50 €/km	
Frais de gestion	4 €/mois	

Majoration de 100% le 1<sup>er</sup> Mai et le 25 décembre.

Pour les prestations GARDEDE JOUR ET GARDE DE NUIT : devis sur demande ou voir les tarifs en agence.

Dédommagement lié à l'annulation d'une intervention par le bénéficiaire moins de 72 heures ou en cas d'absence du bénéficiaire alors qu'une intervention est planifiée : facturation au tarif habituel.

(1) La grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupes Iso Ressources) détermine le degré d'autonomie de la personne âgée. Cette grille comporte 6 niveaux allant du GIR 1 (moins autonome) au GIR 6 (plus autonome). (2) APA : allocation personnalisée à l'autonomie. (3) MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées. (4) ACTP : Allocation Compensatrice pour Tierce Personne. (5) PCH : Prestation Compensatoire du Handicap.

# SERVICE AIDE A DOMICILE

Tarifs applicables aux personnes de moins de 70 ans et non dépendantes  
au 01/02/2019 (TVA 5.5 %)

Coup de pouce s'engage à fournir à toute personne qui le demande un devis GRATUIT pour toute prestation et ce quel que soit le montant.

Mode intervention : Prestataire

PRESTATIONS	TARIFS	TARIFS APRES REDUCTION OU CREDIT D'IMPOT
<b>JOURS OUVRABLES (LUNDI AU VENDREDI)</b>		
Prestation de 1h	22.31 € / h TTC (21.15 €/h HT)	11.15 €/h après déduction impôts
<b>WEEK ENDS ET JOURS FERIES</b>		
Prestation de 1h	25.35 € / h TTC (24.03 €/ H.T)	12.67 €/h après déduction impôts
<b>PRESTATIONS</b>		
Aide pour accomplir les actes essentiels du quotidien (toilette partielle, habillage, déshabillage, alimentation, lever et coucher, déplacement...), entretien du cadre de vie, accompagnement pour des trajets courts ou de longues distances, sortie d'hospitalisation, courses sur liste et commissions (pharmacie, etc...)		
<b>SUPPLEMENT TARIFAIRES EVENTUELS</b>		
Facturation des déplacements	0.50 €/km	
Frais de gestion	4 €/ mois	

Majoration de 100% le 1<sup>er</sup> Mai et le 25 décembre.

Pour les prestations GARDEDE JOUR ET GARDE DE NUIT : devis sur demande ou voir les tarifs en agence.

Dédommagement lié à l'annulation d'une intervention par le bénéficiaire moins de 72 heures ou en cas d'absence du bénéficiaire alors qu'une intervention est planifiée : facturation au tarif habituel.

# SERVICE CONFORT

Tarifs applicables aux actifs

Tarifs applicables aux actifs au 01/02/2019 (TVA 10 %)

Mode intervention : Prestataire

Coup de pouce s'engage à fournir à toute personne qui le demande un devis GRATUIT pour toute prestation et ce quel que soit le montant.

PRESTATIONS	TARIFS	TARIFS APRES REDUCTION OU CREDIT D'IMPOT
<b>JOURS OUVRABLES (LUNDI AU VENDREDI)</b>		
1H Prestation Ménagère	22.31 € / H TTC (20.28 €/h H.T)	11.15 €/H TTC après réduction impôts
<b>PRESTATIONS</b>		
Entretien de la maison et travaux ménagers Entretien du linge (lavage, repassage) Courses sur liste et commissions (pharmacie...)		
<b>SUPPLEMENT TARIFAIRES EVENTUELS</b>		
Facturation des déplacements	0.50 €/km	
Frais de gestion	4 €/mois	

Majoration du tarif de 100% le 1<sup>er</sup> Mai et le 25 décembre.

Dédommagement lié à l'annulation d'une intervention par le bénéficiaire moins de 72 heures ou en cas d'absence du bénéficiaire alors qu'une intervention est planifiée : facturation au tarif habituel.

# SERVICE PETITE ENFANCE

Tarifs applicables aux enfants de moins et plus de 3 ans au 01/02/2019 (TVA 10%)

Mode intervention : Prestataire

Coup de pouce s'engage à fournir à toute personne qui le demande un devis GRATUIT pour toute prestation et ce quel que soit le montant.

SERVICE PETITE ENFANCE		
JOURS OUVRABLES (LUNDI AU VENDREDI)		
Intervention 1H	22.31 € / h TTC (20.28 € / h HT)	11.15 €/h TTC après déduction impôts
WEEK ENDS ET JOURS FERIES		
Intervention 1H	25.35 € / h TTC (23.05 € / h H.T)	12.67 €/h TTC après déduction impôts
PRESTATIONS		
GARDE D'ENFANTS (moins et plus de 3 ans) : Préparation et prise des repas, divertissements, jeux, baby-sitting lors de vos soirées, garde régulière en journée, accompagnement véhiculé pour d'éventuel rendez-vous, pour les activités périscolaires, promenade...		
SUPPLEMENT TARIFAIRES EVENTUELS		
Facturation des déplacements	0.50 €/km	
Frais de gestion	4 €/mois	

Majoration du tarif de 100% le 1<sup>er</sup> Mai et le 25 décembre.

Pour la prestation Garde d'enfant de moins de 3 ans : possibilité de bénéficier d'une prestation de la CAF, la PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant), minimum de garde de 16 heures par mois.

Possibilité de mutualiser les gardes (prestations garde d'enfant de moins et plus de 3 ans)

Pour les prestations GARDE DE JOUR ET GARDE DE NUIT : devis sur demande ou voir les tarifs en agence.

Dédommagement lié à l'annulation d'une intervention par le bénéficiaire moins de 72 heures ou en cas d'absence du bénéficiaire alors qu'une intervention est planifiée : facturation au tarif habituel.

Coup de pouce s'engage à fournir à toute personne qui le demande un devis GRATUIT pour toute prestation et ce, quel que soit le montant.

## LES MODES DE PAIEMENT

### LA FACTURE

La facture parvient au client ou son représentant légal durant la première semaine du mois suivant par courrier ou courriel

### LE PAIEMENT

Le paiement de la facture se fait principalement par prélèvement automatique.

Nous pouvons aussi vous proposer le règlement par chèque, virement, CESU

## AIDES FINANCIERES ET PRISE EN CHARGE

De nombreux organismes peuvent prendre en charge une partie des coûts de nos prestations.

### Les caisses de retraite

**Démarche à suivre** : Votre référent détermine votre caisse de retraite principale et complète le dossier correspondant. Sont joints à ce dossier un détail de vos revenus et une évaluation de votre niveau de dépendance.

**Montant de l'aide financière** : Il varie en fonction de vos revenus.

**Conditions** : Etre retraité et autonome (GIR 5 ou 6)

### Le conseil Départemental

#### L'APA (Allocation Personnalisée Autonomie)

**Démarches à suivre** : Votre référent détermine si votre niveau de dépendance justifie un recours à l'APA. Sont joints au dossier un détail de vos revenus et un certificat médical de votre médecin traitant.

Une équipe médicosociale (EMS) du Conseil Départemental vient évaluer plus précisément votre niveau de dépendance.

Une commission statue sur votre dossier, décide d'une éventuelle prise en charge et vous envoie un plan d'aide indiquant le nombre d'heures financées.

**Montant de l'aide financière** : Il varie en fonction de vos revenus et de votre niveau de dépendance (Grille GIR).

**Conditions** : avoir plus de 60 ans et rencontrer des difficultés à accomplir les gestes ordinaires de la vie courante.

### **LE CCAS (CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE)**

**Démarches à suivre** : Votre référent détermine si votre situation vous permet de prétendre à cette aide et complète un dossier

**Montant de l'aide financière** : Il varie en fonction de vos revenus.

**Conditions** : Ne pas être retraité ou avoir une pension de retraite inférieure à un plancher donné.

### **La Caisse Primaire d'Assurance Maladie**

**Démarches à suivre** : Votre référent complète un dossier auquel sont joints un détail de vos revenus et une évaluation de votre niveau de dépendance.

**Montant de l'aide financière** : Il varie en fonction de vos revenus.

**Conditions** : Ne pas être retraité ou avoir une nécessité justifiée par un médecin d'avoir recours à un service d'aide à domicile de manière temporaire.

### **Les Mutuelles**

**Démarches à suivre** : Vous contactez votre mutuelle qui détermine si votre demande correspond à votre couverture complémentaire. Votre référent complète un dossier auquel sont joints un détail de vos revenus et une évaluation de votre niveau de dépendance.

**Montant de l'aide financière** : Il dépend de votre mutuelle.

**Conditions** : Elles correspondent habituellement à un retour à domicile pour donner suite à une hospitalisation.

## **Aides garde enfant**

### **a) La PAJE (Prestation Accueil du Jeune Enfant)**

Conditions à remplir pour pouvoir en bénéficier :

- Avoir un enfant de moins de 6 ans né ou adopté.
- Avoir recour à une structure habilitée pour la garde d'enfants à domicile, avec un minimum de **16 heures de garde à domicile par mois**
- Remplir à l'ouverture de droit la condition d'activité et de revenu minimal pour les salariés. Pour les travailleurs indépendants, être à jour de leurs cotisations vieillesse. Certaines situations (insertion, formation, statut d'étudiant) peuvent donner lieu au versement du complément du libre choix du



mode de garde sans justifier d'activité minimum (voir avec sa CAF). **Les bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH)** n'ont pas besoin de justifier d'activité minimum professionnelle, ils peuvent donc percevoir la PAJE.

La MSA peut accorder une aide financière supplémentaire à la PAJE sous certaines conditions notamment en priorité pour les femmes seules reprenant une formation ou une activité professionnelle.

Le montant maximum financé par la PAJE ne peut dépasser 85 % des dépenses, 15% restant à charge de la famille. Cette allocation est partiellement cumulable avec d'autres aides déjà versées pour une garde d'enfant chez l'assistante maternelle.

Une majoration de la PAJE existe pour les parents ayant des horaires de travail atypiques. Cette majoration est réservée aux parents qui travaillent entre 22 h00 et 6 h00 et/ou le dimanche ou jours fériés. Elle ne sera versée que si le nombre d'heures de garde dans ces conditions est supérieur à 25 heures par mois.

## **b) AGEPI (Pole Emploi)**

Le bénéfice de l'Agepi est ouvert au demandeur d'emploi qui reprend un emploi ou engage une formation dans le cadre de son projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) et remplit les conditions suivantes :

- être bénéficiaire d'un revenu minimum : RSA, allocation de solidarité spécifique (ASS), allocation aux adultes handicapés (AAH), allocation temporaire d'attente (Ata),
- ou être bénéficiaire de l'allocation spécifique de reclassement (ASR) ou de l'allocation de transition professionnelle (ATR),
- ou ne pas être indemnisé par le régime d'assurance chômage,
- et élever seul un ou plusieurs enfants de moins de 10 ans dont il a la charge et la garde.
- Le demandeur d'emploi créateur ou repreneur d'entreprise peut bénéficier de l'Agepi s'il a le statut de salarié de son entreprise.
- Le bénéfice de l'Agepi est également ouvert aux personnes non inscrites comme demandeur d'emploi qui vont reprendre une activité ou qui sont en cours d'activité dans le cadre d'un contrat d'avenir.

**COUP DE POUCE vous aide à assurer le montage et le suivi de vos demandes de prises en charges financières.**

**COUP DE POUCE s'engage à fournir toute information utile permettant d'obtenir d'autres aides au financement des prestations.**

## DEDUCTION FISCALE :

**Avec les services à la Personne, vous bénéficiez de nombreux avantages fiscaux.**

**50 % de réduction (1) ou crédit d'impôt (2) sur le revenu sur les sommes versées.**

1. Lorsqu'elles n'entrent pas en compte pour l'évaluation des revenus des différentes catégories, ouvrent droit à un crédit d'impôt sur le revenu les sommes versées par un contribuable domicilié en France au sens de [l'article 4 B](#) pour :

- a) L'emploi d'un salarié qui rend des services définis aux articles [L. 7231-1](#) et [D. 7231-1](#) du code du travail ;
- b) Le recours à une association, une entreprise ou un organisme déclaré en application de l'article [L. 7232-1-1](#) du même code et qui rend exclusivement des services mentionnés au a du présent 1 ou qui bénéficie d'une dérogation à la condition d'activité exclusive selon l'article [L. 7232-1-2](#) du code du travail ;
- c) Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de sécurité sociale.

2. L'emploi doit être exercé à la résidence, située en France, du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de [l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles](#).

Dans le cas où l'emploi est exercé à la résidence d'un ascendant du contribuable, ce dernier renonce au bénéfice des dispositions de l'article 156 relatives aux pensions alimentaires, pour la pension versée à ce même ascendant.

L'aide financière mentionnée aux [articles L. 7233-4 et L. 7233-5](#) du code du travail, exonérée en application du 37° de [l'article 81](#), n'est pas prise en compte pour le bénéfice des dispositions du présent article.

3. Les dépenses mentionnées au 1 sont retenues, pour leur montant effectivement supporté, dans la limite de 12 000 €.

La limite de 12 000 € est portée à 15 000 € pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie des dispositions du présent article au titre du a du 1.

Cette limite est portée à 20 000 € pour les contribuables mentionnés au 3° de [l'article L. 341-4](#) du code de la sécurité sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3°, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé prévu par le deuxième alinéa de [l'article L. 541-1](#) du même code.

La limite de 12 000 € est majorée de 1 500 € par enfant à charge au sens des [articles 196 et 196 B](#) et au titre de chacun des membres du foyer fiscal âgé de plus de soixante-cinq ans. La majoration s'applique également aux ascendants visés au premier alinéa du 2 remplissant la même condition d'âge. Le montant de 1 500 € est divisé par deux pour les enfants réputés à charge égale de l'un et l'autre de leurs parents. La limite de 12 000 € augmentée de ces majorations ne peut excéder 15 000 €. Toutefois, lorsque les dispositions du deuxième alinéa sont applicables, la limite de 15 000 € fait l'objet des majorations prévues au présent alinéa et le montant total des dépenses ne peut excéder 18 000 €.

4. Le crédit d'impôt est égal à 50 % des dépenses mentionnées au 3 au titre des services définis aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail, supportées par le contribuable au titre de l'emploi d'un salarié, à sa résidence ou à la résidence d'un ascendant, ou en cas de recours à une association, une entreprise ou un organisme, mentionné aux b ou c du 1.

Le crédit d'impôt est imputé sur l'impôt sur le revenu après imputation des réductions d'impôt mentionnées aux articles [199 quater B](#) à 200 bis, des crédits d'impôt et des prélèvements ou retenues non libératoires. S'il excède l'impôt dû, l'excédent est restitué.

5. (abrogé) ;

6. Les sommes mentionnées au 1 ouvrent droit au bénéfice du crédit d'impôt, sous réserve que le contribuable soit en mesure de présenter, à la demande de l'administration fiscale, les pièces justifiant du paiement des salaires et des cotisations sociales, de l'identité du bénéficiaire, de la nature et du montant des prestations réellement effectuées payées à l'association, l'entreprise ou l'organisme définis au 1.

Attention le paiement en espèces n'ouvre pas droit à la déduction fiscale.

## NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

La norme précise dans ce domaine que « le domicile est le lieu privé qui abrite l'existence familiale et intime de la personne aidée. Ces services au domicile font coexister l'espace privé du client et l'espace de travail de l'intervenant, ce qui est exceptionnel dans l'exercice d'une activité professionnelle.

Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse, et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion »

« La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principe une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion »

Cette attitude générale de respect se décline sur plusieurs niveaux :

- le respect de la personne et de ses droits fondamentaux
  - le respect de ses biens
- le respect de son espace de vie privée et de son intimité
  - le respect de sa culture et de son choix de vie

Et fait référence aux différents textes législatifs en vigueur tels que :

- *les constitutions du 27 octobre 1946 et du 4 octobre 1958 qui définissent les principes politiques, économiques et sociaux fondant les droits de l'homme et du citoyen*
  - *la charte des droits et libertés de la personne âgée et dépendante*
    - *la convention internationale des droits de l'enfant*
      - *la charte sociale européenne*
      - *le traité d'Amsterdam*
  - *les règles pour l'égalisation des chances pour les handicapés (texte adopté par les Nations-Unies en 1994).*

Il s'agit en conséquence « d'une intervention individualisée selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne suivant les indications de la norme de service citée en préambule »

**Vous êtes au centre de nos interventions, c'est à vous de déterminer l'aide que nous vous apportons.**

Votre accueil

La qualité des prestations

L'évaluation initiale de vos besoins et l'adaptation constante de leur évolution

Un recrutement sélectif d'intervenants expérimentés

La présentation de votre intervenante chez vous

Le traitement de vos remarques, demandes et suggestions par l'intervenant, la responsable de secteur et la Direction.

**Responsabilité civile** : COUP DE POUCE a souscrit à un contrat d'assurance responsabilité civile. Ainsi les dommages matériels et immatériels consécutifs aux biens (objets et documents) confiés ou remis en vue de l'exécution d'une prestation sont couverts pour un montant de 20 000 € maximum par sinistre et pour une franchise comprise entre 200 € et 400 € (extrait du RC professionnel)

**Un point qualité** est fait par téléphone 10 jours après la première intervention puis 1 fois par mois physiquement. Enfin un point qualité sera effectué au domicile 1 an après la première intervention (enquête annuelle de satisfaction) elle nous permettra de vérifier la bonne adéquation de l'intervention aux besoins du client.

Il sera procédé, au moins deux fois l'an à une visite de suivi, dont le coût est compris dans le prix de la prestation.

**COUP DE POUCE s'engage à ne jamais proposer une offre de service abusive.**

# NOTRE INTERVENTION EN MODE PRESTATAIRE

Vous venez de renvoyer votre contrat signé, que va-t-il se passer ?

Ce livret d'accueil a pour objet de vous expliquer les différentes modalités de notre intervention.

## 1) Un planning adapté à vos besoins

Un planning hebdomadaire est établi par COUP DE POUCE ; Il coordonne les prestations entre les différents intervenants. La méthodologie d'intervention est adaptée au bénéficiaire.

## 2) La première prestation

Vous faites connaissance avec votre intervenant. Celui-ci sera présenté dans la limite du possible par le référent secteur ou le responsable secteur.

L'intervenant vous présente son badge avec son nom ainsi que le nom de la structure.

Un cahier de liaison est mis en place ce jour-là. Il contient votre nom, les coordonnées de COUP DE POUCE, les coordonnées de vos proches, de votre médecin traitant...

Son rôle est de faciliter la communication écrite entre vous et vos intervenants, il sera relu régulièrement par votre responsable de secteur (lors du suivi mensuel) permettant ainsi que COUP DE POUCE puisse coordonner au mieux les prestations et communiquer avec les autres partenaires qui interviennent chez vous professionnels ou pas.

# VOTRE PRESTATION : COTE PRATIQUE

## Vos clefs :

Vous les confiez au responsable de secteur contre décharge écrite signées des deux parties.

La décharge est conservée au bureau dans un classeur à cet effet et vos clefs au bureau dans une boîte à clefs sous la responsabilité de l'encadrant : lorsqu' un intervenant les emprunte ou les rapporte (intervenant de jour ou garde de nuit) il doit signer le registre « remise de clefs » en indiquant son nom, la date et le mouvement effectué A SON RETOUR. Le porte-clefs ne porte pas d'identification de votre adresse

## Les gants :

Ils sont un outil de base pour l'intervenant et sont fournis par COUP DE POUCE.

## Tenue professionnelle :

A ce jour, nos intervenants ne disposent pas de tenue professionnelle spécifique à COUP DE POUCE. Toutefois, ils/elles portent des vêtements propices à l'activité à réaliser chez vous.

## Le matériel :

Les matériels sont à fournir par vos soins : par exemple un escabeau stable, de 3 marches avec garde-corps. Il vous est aussi demandé de fournir les produits d'entretien.

# UN SUIVI INDIVIDUALISE

Pour organiser l'amélioration du service, traiter les anomalies et prévenir d'éventuels risques de maltraitance, nous mettons en place un système de suivi de la réalisation des tâches.

Un point qualité est effectué par téléphone 10 jours après la première intervention puis tous les mois une visite sera faite au domicile du bénéficiaire.

Un contrôle sera effectué au domicile au terme d'un an après la première intervention pour vérifier la bonne adéquation de l'intervention aux besoins du client dont le cout est compris dans le prix de la prestation.

De plus, une enquête annuelle de satisfaction sera réalisée et nous permettra de mettre en place des améliorations dans notre fonctionnement.

# GESTION DES URGENCES

En cas d'urgence pendant le temps des prestations, l'intervenant ou le client peut appeler

**COUP DE POUCE AU 04.73.74.35.71 ou 06.66.42.77.92**

Pour laisser un message et le responsable vous rappellera dans les plus brefs délais

**Pour une urgence médicale ou un sinistre, contacter les N° D'URGENCE**

**18 pour les pompiers et 15 pour le SAMU**

## CONTINUE DE SERVICE, GESTION DES REMPLACEMENTS, PERMANENCE TELEPHONIQUE

**Nos services d'aide à domicile sont assurés 7 jours sur 7 et  
24 heures sur 24 heures, y compris les week-end et jours  
fériés tout au long de l'année.**

En cas d'absence (congrés payés, maladie...) ou de retard de l'intervenant, vous en êtes informés(e) par COUP DE POUCE ou l'intervenant dans les plus brefs délais.

COUP DE POUCE s'engage à vous proposer son remplacement soit par :

- Une personne déjà connue de vous,
- Un autre membre de l'équipe formé et qualifié à qui les modalités d'intervention ont été précisées au préalable,
- L'encadrant lui-même qui peut assurer le remplacement.

Si vous relevez d'une prise en charge APA, en GIR 1 à 4, nous sommes dans l'obligation de vous proposer un remplacement afin d'assurer votre sécurité.

Selon vos disponibilités, vous pourrez demander que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

**Nos bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.**

**Nous sommes à votre écoute au 04.73.74.35.71**

En dehors de ces horaires et notamment à partir de vendredi 17h et jours fériés, l'accueil téléphonique est assuré au même numéro 04.73.74.35.71 ou 06.66.42.77.92.

Cette ligne est basculée sur le portable de la Directrice Madame MAITRE COURTY Nathalie ou de la responsable secteur qui a connaissance de l'organisation de la structure et peut apporter tout soutien utile aux intervenants comme aux clients.

## **VOS DROITS ET DEVOIRS ENVERS COUP DE POUCE**

### **LE RESPECT DES PERSONNES**

La prestation doit être réalisée dans le cadre d'une relation mutuelle de respect entre le client et l'intervenant(e).

### **LE RESPECT DE L'HYGIENE ET DE LA SECURITE**

Vous devez maintenir dans votre domicile, lieu de travail de nos salariés, toutes les conditions permettant d'intervenir dans les conditions normales d'hygiène et de sécurité.

Vous devez fournir à la personne intervenant à votre domicile un matériel en état de fonctionnement et ne présentant aucun danger pour le bon déroulement de la prestation.

Vous devez laisser l'accès à votre domicile au personnel d'encadrement ou tout autre structure habilitée, afin d'effectuer les contrôles nécessaires à la vérification de ces conditions.

### **VOTRE PRESTATION**

Vous êtes au centre de nos interventions, c'est à vous de déterminer l'aide que nous vous apportons.

A ce titre, vous avez le droit à :

- Des prestations de qualité
- L'évaluation initiale de vos besoins et l'adaptation constante à leur évolution
- Un recrutement sélectif d'intervenants expérimentés et formés
- Le droit à l'intimité



- Le respect de votre vie privée, de votre dignité
- La sécurité et l'hygiène
- Le traitement de vos remarques, demandes et suggestions par l'équipe administrative.

Quant à vos devoirs, vous devez :

- Fournir le matériel
- Fournir des produits d'entretiens
- Laisser l'accès aux toilettes et à l'eau potable pour notre intervenant
- Permettre à notre intervenant d'être joint par téléphone pour des raisons professionnelles.

## **NOTRE ENGAGEMENT : LA BIENTRAITANCE AU QUOTIDIEN**

Chacun d'entre vous a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés de COUP DE POUCE sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données vous concernant ni les événements survenus à votre domicile.

En cas de maltraitance sur votre personne commis par les professionnels ou les proches envers vous, l'intervenant de COUP DE POUCE doit en informer son responsable, qui contacte les équipes médico-sociales du Département pour faire le point.

En cas de danger de maltraitance, de négligence ou de privation de droits commis par les professionnels ou les proches envers vous, il est demandé à toute personne témoin de faits de violence de les dénoncer en faisant une démarche de signalement. Si le témoin ne prend pas cette initiative, il peut encourir des sanctions pénales pour « non-assistance à personne en danger ». De plus, tout témoin dénonçant ce type d'acte dans l'exercice de sa fonction bénéficie d'une mesure de protection légale. Si un intervenant devait être témoin de tels actes, il lui est fait obligation par COUP DE POUCE de remonter l'information à son responsable. Il appartiendra à COUP DE POUCE de faire le signalement auprès du Procureur de la République.

En matière de droits d'accès aux données vous concernant et de rectification, vous pouvez demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur un fichier à usage de COUP DE POUCE (cf loi du 6 janvier 1978 « informatique et Libertés »)

# RECOURS POSSIBLES EN CAS DE LITIGE

Une liste des personnes qualifiées est prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, elle est à établir par le Conseil Départemental et le Préfet du Département.

*« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département et le président du conseil départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. »*

Dans les départements suivants, la liste n'existe pas ou plus ou est en refonte : l'Ain (01), les Alpes Maritimes (06), l'Aveyron (12), les Côtes d'Armor (22), l'Eure (27), l'Isère (38), la Loire (42), le Morbihan (56), l'Orne (61), le Puy-de-Dôme (63), les Pyrénées Atlantiques (64), le Bas-Rhin (67), la Sarthe (72), le Val de Marne (94), la Guadeloupe (971), etc.

En cas de litige, vous pouvez consulter :



## Le président du conseil Départemental du Puy de Dôme

Monsieur Jean-Yves GOUTTEBEL

Hôtel du Département  
24 rue Saint Esprit 63033 CLERMONT FERRAND CEDEX 1

Téléphone : 04 73 42 20 20



## Le Préfet du Puy de Dôme

Monsieur JACQUES BILLANT, préfet de la Région Auvergne

1, rue d'Assas 63033 CLERMONT FERRAND CEDEX 1

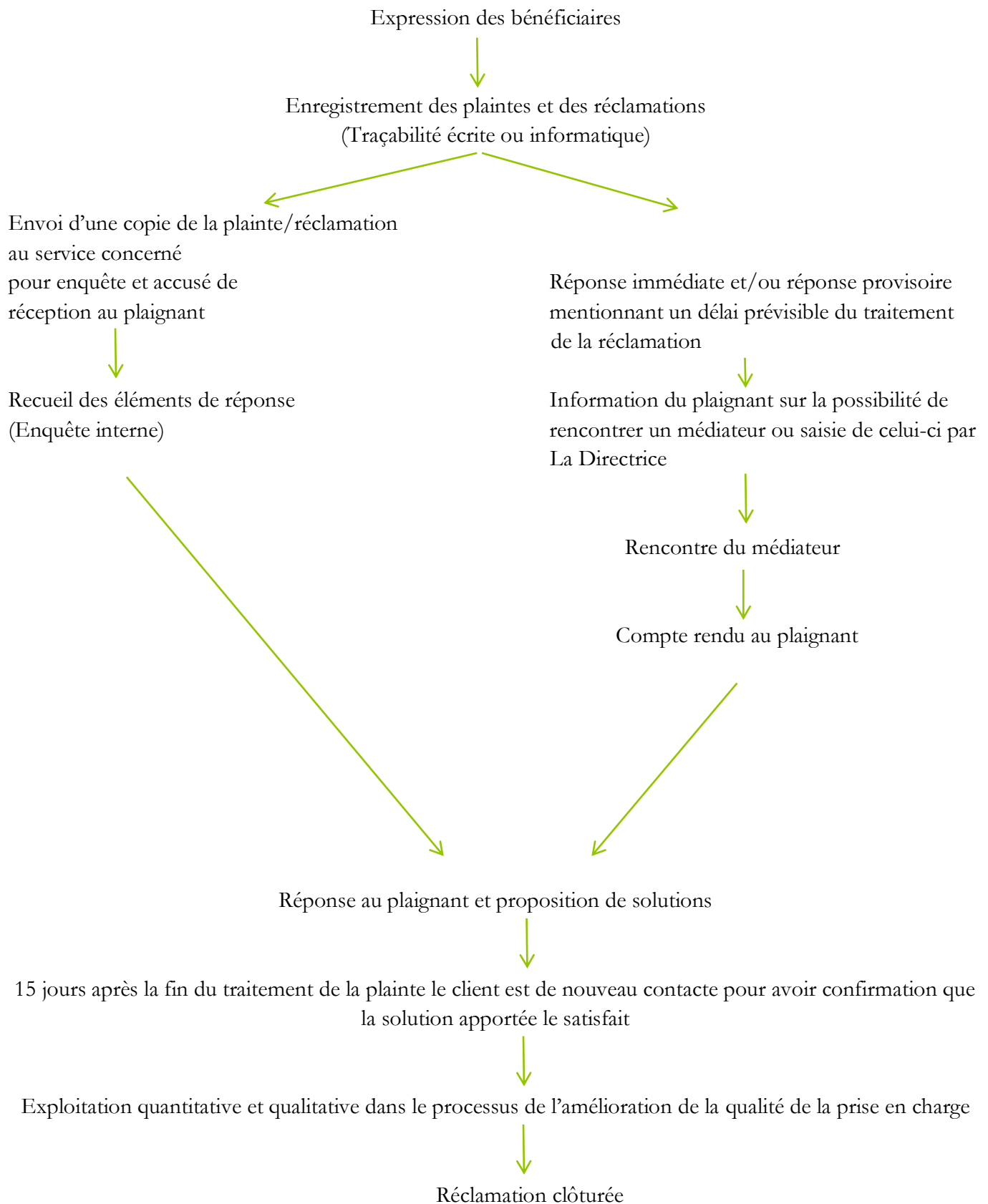
Téléphone : 04 73 98 63 63

En cas de litige de droit de la consommation, vous pouvez consulter :

- L'unité territoriale DIRECCTE
- Le médiateur de la République

Le tribunal compétent est prévu par la loi en fonction du litige et de celui qui assigne. (art 48 du nouveau Code de Procédure Civile)

# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*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.*

## 1. 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.

## 2. 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.

## 3. 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.

## 4. 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.

## 5. 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.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. 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.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. 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.

## 10. 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.

## 11. 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.

## 12. 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.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

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

**fng**  
Fondation Nationale de Gériatrie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - [www.fng.fr](http://www.fng.fr)

Version révisée 2007

