

# LIVRET D'ACCUEIL DOM SERVICE



ECHANGE/ ECOUTE



RESPECT

LIVRET D'ACCUEIL

SOLIDARITE

QUALITE



# Mot d'accueil

DOM SERVICE est un service à la personne, qui a été créé par Sylvie MENDY en 2015.

L'objectif principal de notre établissement est le bien-être de nos bénéficiaires. Il a pour but de vous maintenir à domicile et d'améliorer votre vie quotidienne.

Étant sur une démarche RSE, DOM SERVICE intervient uniquement sur Saint-Brevin-Les-Pins.



## Sommaire

### I- Présentation de DOM SERVICE

- a) Prestations proposées ..... P.3
- b) Fonctionnement de l'établissement ..... P.4 à 5
- c) Règlement des bénéficiaires ..... P.6

### II- Informations pratiques

- a) Aides financières ..... P.7
- b) Informations fiscales ..... P.8
- c) Fiches ..... P.

### III- Tarifs

L'accès ..... Au dos

# Les prestations proposées

- ➔ Entretien du logement
- ➔ Repassage
- ➔ Aide aux séniors, maintien à domicile
- ➔ Assistance administrative
- ➔ Courses
- ➔ Accompagnement sorties
- ➔ Service de conciergerie



Nous vous informons que DOM SERVICES ne fournit aucun appareil de prise en charge, de matériel, de produit d'entretien et d'aucun repas.



# Fonctionnement de DOM SERVICES

## Une évaluation des besoins :

Pour vous offrir en permanence un service adapté à votre demande, DOM SERVICES s'engage à réaliser une évaluation de vos besoins. Celle-ci nous permettra de vous proposer une offre élaborée et d'assurer si besoin une approche avec d'autres professionnels. Une visite ou un appel téléphonique tous les 3 mois la première année, puis tous les 6 mois à partir d'un an d'ancienneté afin de préserver la qualité de notre service.

Une Réunion d'un Groupement Local d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap vous sera proposé une fois par an dans le but de travailler sur vos réclamations et de vous apporter également un plan annuel de réclamation et de plan d'action. DOM SERVICES assure ainsi la transparence de son action envers le bénéficiaire.

## Absence du personnel :

En période de congés ou de maladie d'une aide à domicile, DOM SERVICES s'engage à vous avertir par téléphone ou mail.

DOM SERVICES vous informera de tout changement, jours, horaires ou intervenants. Le remplaçant sera informé de vos habitudes et de votre type de prise en charge.

Si l'intervenant à domicile ne se présente pas à l'heure prévue, sans vous avoir au préalable contacté, merci de nous contacter au plus vite. Une solution vous sera proposée pour pallier son absence.

En cas d'indisponibilité non prévue de notre personnel, nous vous proposons soit :

- D'Assurer vous-même l'intervention
- Un remplacement avec un de nos salariés
- Une structure relai adaptée.

Nous nous engageons à vous proposer du personnel sur toute la plage horaire et les jours d'absence de nos salarié(e)s, selon les conditions indiquées dans le contrat et ses éventuels avenants.

Dans le but de faciliter nos contacts, une permanence et un répondeur sont à votre disposition. Nous vous recontacterons dès que possible.

## Respect des droits et libertés des usagers :

- ➡ Le respect de la dignité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité des personnes aidées.
- ➡ Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant votre développement, votre autonomie et votre insertion, tout en respectant votre volonté.
- ➡ Libre choix entre les prestations qui vous sont proposées.

### Vous êtes momentanément absent :

En cas d'absence de votre part, vous êtes prié d'informer DOM SERVICES sous les 24h avant l'intervention de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, nous serions contraint de vous facturer les heures non travaillées par l'aide à domicile.

### Vous partez en vacances :

Il vous sera transmis un formulaire vous demandant de préciser si vous vous absentez durant l'été afin d'organiser au mieux le travail de nos aides à domicile pendant cette période. Il vous est demandé de nous retourner ce formulaire avant le 1<sup>er</sup> Mai. En dehors de cette période, nous vous invitons à nous en informer au plus vite.

### Prévention de la violence et maltraitance :

Nous sommes attentifs aux problèmes de maltraitance. Nous veillons à la prévention de ces situations et transmettons un signalement lorsque cela sera nécessaire.

Les faits de violences sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

### En cas de litige :

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur 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'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat..





## Règlement des bénéficiaires

- ➡ Respecter les termes du contrat : toute heure d'intervention commencée doit être payée dans sa totalité.
- ➡ Vous, ainsi que votre famille, devez collaborer avec le service d'aide à domicile.
- ➡ Un cahier de liaison peut être mis en place à votre domicile afin de faciliter la coordination du travail des intervenants.
- ➡ Accepter éventuellement la présence d'un stagiaire en formation accompagnant l'aide à domicile.
- ➡ Avant d'aller faire vos courses, il faut remettre par avance la somme d'argent nécessaire à l'aide à domicile, qui rapportera les factures justifiant la dépense.
- ➡ Respecter la personne qui intervient chez vous.
- ➡ Respecter la limite des fonctions professionnelles :
  - Sont exclus les interventions suivantes :
    - Les soins à caractère médicaux
    - Les travaux nécessitant l'intervention d'un corps de métier spécialisé tels que le lessivage des plafonds
    - Le nettoyage des caves ou greniers
    - Décapage des parquets

En cas de doute, merci de nous contacter.

- ➡ Accepter les modifications d'intervention : horaire de passage et changement d'aide à domicile lorsqu'un remplacement en urgence est nécessaire (ex : lors d'un arrêt maladie).



# Aides financières

Selon votre volonté, DOM SERVICES peut vous accompagner dans la recherche d'aides financières en prenant contact auprès des différents organismes.

## Pour les personnes âgées :

### ➡ **L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)**

C'est une aide destinée à couvrir en partie vos dépenses de toute nature si vous avez besoin d'aides pour accomplir des actes essentiels de la vie ou si votre état nécessite une surveillance régulière.

### ➡ **Les Caisses de retraite complémentaire**

Elles possèdent également un fond d'action sociale destiné à apporter de l'aide à leurs allocataires. Chaque caisse ayant ses propres critères d'attribution, nous invitons à vous rapprocher de la vôtre pour en connaître les modalités d'envoi.

### ➡ **Mutuelles complémentaires**

En cas d'accident ou de maladie, certaines mutuelles prennent en charge certains frais. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle.

## Pour les personnes en situation de handicap :

### ➡ **Allocation aux adultes handicapés (AAH)**

C'est une allocation de solidarité destinée à assurer aux personnes en situation de handicap un minimum de ressources.

### ➡ **Prestation de compensation du handicap (PCH)**

C'est une aide financière versée par le département. Elle permet de rembourser les dépenses liées à votre perte d'autonomie. La PCH comprend 5 formes d'aides (humaines, technique, aménagement du logement, transport, aide spécifique ou exceptionnelle et animalière).

### ➡ **La majoration pour la vie autonome (MVA)**

C'est une prestation forfaitaire mensuelle qui s'ajoute à l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

Elle permet aux personnes en situation de handicap vivant dans un logement de faire face aux dépenses que cela implique. L'octroi de cette aide est soumis à conditions : percevoir l'AAH, atteindre un certain taux d'incapacité, résider dans un logement indépendant, etc.



Le Code général des impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôt (1) ou d'un crédit d'impôt (2), égal à 50% des dépenses supportées en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés en matière de service à la personne.

A ce titre, les montants versés à notre organisme agréé pour les services à la personne dont vous bénéficiez ouvrent droit à cet avantage fiscal.

L'ensemble de vos dépenses de cette nature, que ce soit auprès de notre entreprise ou d'autres prestataires agréés service à la personne est retenu dans la limite de 12 000€ (3) par an et par foyer fiscal, ce plafond étant majoré de 1 500€ par enfant à charge ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, sans toutefois pouvoir excéder 15 000€.

La réduction d'impôt (1) est valable que vous ayez ou non exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses.

Le crédit d'impôt (2), en revanche, ne sera applicable que si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- Pour un contribuable célibataire, veuf ou divorcé : il faut avoir exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses, ou avoir été inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi durant 3 mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses.
- Pour les personnes mariées ou ayant conclu un pacte civil de solidarité, soumises à une imposition commune, chacune des deux personnes doit répondre aux conditions du paragraphe ci-dessus.

Pour bénéficier de cette mesure, DOM SERVICES s'engage à fournir une attestation annuelle précisant la somme que vous avez versée.

(1) La réduction d'impôt vient se déduire du montant de votre impôt, mais ne peut pas donner lieu à une restitution par le Trésor Public si le montant déductible dépasse le montant de l'impôt dû.

(2) Le crédit d'impôt, s'il excède l'impôt dû en partie ou en totalité, donne lieu à un remboursement par le Trésor Public.

(3) Dans certains cas particuliers, la limite de 12 000 peut être portée à 20 000 (contribuables invalides ou ayant à leurs charge une personne invalide, entraînant l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne).



## Fiche de chute :

Cette fiche permet de noter toutes les chutes, ainsi que leurs causes, ce qui permettra aux intervenants de mieux vous accompagner.

## Fiche de rendez-vous médicaux :

Cette fiche sert à avoir une traçabilité sur vos rendez-vous.

## Fiche de transmission :

Cette fiche permet à nos aides à domicile de noter tous vos habitudes afin d'améliorer la qualité des prestations. Elle permet également d'informer vos proches.

## Fiche d'émargement :

Le salarié doit signer cette fiche avec leurs heures réalisées correspondant à leur planning, permettant une transparence de vos factures.



# Nos tarifs

Nos tarifs comprennent le recrutement de l'intervenant, les formalités liées à son embauche, le paiement de son salaire, les charges, les frais de transport, et le remplacement de l'intervenant en cas de congés. Nos prestations peuvent être réglées par une prise en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie

Heures	Tarif horaire TTC *	Tarif horaire HT*	Coût réel après crédit d'impôt
Jusqu'à 10h par semaine	26.98 €	25.57 €	13,49 €
De 11 à 25h par semaine	26,48 €	25.10 €	13.24 €
De 25 à 40h par semaine	25.48 €	24.15 €	12.74 €
Plus de 40h par semaine **	22.48 €	21.31 €	11,24 €

  

Forfaits	Tarif horaire TTC *	Tarif horaire HT*	Coût réel après crédit d'impôt
Forfait nuit de 12h	146,00 €	138.39€	73,00 €
Forfait Journée de 12h	205,00 €	194.31 €	102,50 €
Forfait 24/24	299,00 €	283.41 €	149,50 €

(APA) et par la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

\*Les samedis, dimanches et jours fériés, majoration à 32,37€.

Le 1er Mai et le 25 décembre une majoration de 100% des prix est appliquée.

Les tarifs HT sont indiqués sur la base d'hypothèses de rémunération, de taux de cotisation, de frais de transport et de frais de gestions standards moyens.

Le taux de TVA appliqué est de 5,5% pour le service d'auxiliaire de vie et de 10% pour le service d'aide administrative. La TVA s'applique sur les frais de gestion liés au contrat mandat de gestion proposé.

Le coût après déduction d'impôt est indiqué sous réserve de la situation fiscale de chaque contribuable et du maintien de la législation en vigueur.

Conformément à l'article L.147-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, l'augmentation annuelle des tarifs pour les contrats en cours est encadrée par arrêté ministériel. Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant.

Le professionnel doit remettre au consommateur un devis détaillé, précontractuel tel que prévu par l'article L.221-5 du Code de la consommation.

## ECOUTE



## DIVERSITE



## HUMANITE



# DOM SERVICES



Société DOM SERVICES

257 BIS AVENUE DE MINDIN– 44250 St Brevin-les-Pins

Tél : 09.72.58.61.65

Email : [contact.domservices44@gmail.com](mailto:contact.domservices44@gmail.com)

Horaires : 9h30-12h/13h30-15h30

N° Siret : 81117213900032

# La charte

## 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

## 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

# LES CONTACTS UTILES

## DOM SERVICES

257 BIS AVENUE DE MINDIN 44250 ST BREVIN LES PINS

Tel : 09 72 58 61 65

### SAMU :

15 (urgences médicales)

### Pompiers :

18 (urgences graves)

### Police municipale :

17

### Numéro d'urgences dédié aux personnes sourdes et malentendantes :

114

### Numéro européen gratuit des disparitions d'enfants :

116000

### SAMU social :

115 (urgences concernant les personnes sans domicile stable – 7j/7 de 9 h à 23 h)

### Allo enfance maltraitée :

119

### Numéro d'urgence européen :

112 (centre de secours le plus proche du lieu d'appel)

### Centre anti-poison :

02 41 48 21 21

### Pharmacies de garde : 3237

### Accompagner la fin de vie :

0 811 020 300

### ANTEA, l'écoute des Aînés :

02 40 710 710

### Caisse Primaire d'Assurance Maladie(CPAM)

Tel : 36 46

### Caisse Allocations Familiales (CAF)

Tél : 0 810 254 410

### Conseil Départemental :

Téléphone : 02 40 99 10 00

### CLIC PILO'ÂGE

10 boulevard Léon Gambetta, 44600 SAINT-NAZAIRE

Tél : 02 40 17 19 20

### CLIC Pornic-Agglo Pays de Retz

Téléphone 08 00 307 712

### GUIPA-CLIC

Tel : 02 40 27 75 12

### ALLO Maltraitance des personne âgées/handicapées national

(Permanences le lundi et mercredi de 14h à 17h)

02 40 71 07 10

### CCAS

TEL : 02 40 64 44 44

### MDPH

Tél : 02 49 77 41 21

### LA MAIA

Tél. 02 40 64 58 97

