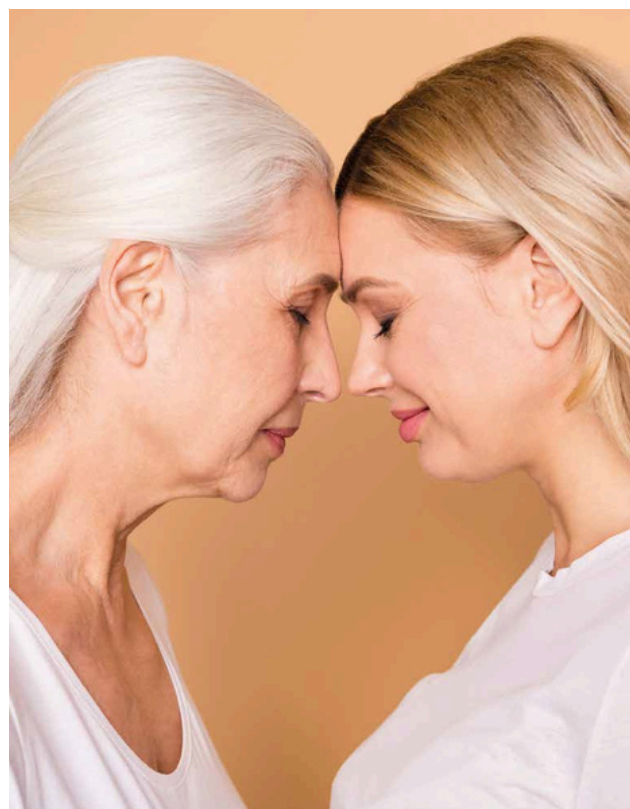


# Ensemble **S**ervizen

Services à la personne

Quand les générations se ~~parlent~~

## Avril



### ÊTRE UTILE

Comment faire accepter l'accompagnement à un porche ?

### ÊTRE ENSEMBLE

Comment mettre en place des prestations à domicile ? Et quelles sont les aides financières ?

### ÊTRE BIEN

J'ai besoin d'aide pour des petits travaux de jardinage

# Faire accepter l'accompagnement à un proche



**Christine • 53 ans**

a du mal à convaincre ses parents de se faire aider dans leur quotidien.



*Atteints de trouble de la mobilité, mes parents sont dans le déni de leur état de dépendance. Ils refusent de laisser entrer un inconnu dans leur intimité pour les aider. Comment les convaincre ?*

## Accepter que les rôles s'inversent

« Avec l'allongement de l'espérance de vie, nous sommes amenés à être de plus en plus acteurs de la vieillesse de nos parents (...). Quand on se retrouve en situation de les prendre en charge, on se sent totalement démuni » explique Nicole Prieur, auteure de Petits Règlements de comptes en famille. Lorsque la dépendance survient, l'enfant a la lourde tâche de devoir se repositionner face à son parent vieillissant. C'est en effet à lui, devenu adulte, de prendre soin de son père ou de sa mère. L'inversion des responsabilités est difficile à gérer. Il faut redistribuer les cartes et réattribuer les rôles. Pour y parvenir, il est nécessaire de faire le deuil de la figure parentale protectrice et de sa position d'enfant protégé.

Mais en suggérant de l'aide à son parent, l'enfant laisse aussi entendre que ce dernier n'est plus capable de gérer seul sa vie. L'intervention de professionnels dans leur quotidien (auxiliaire de vie, aide à domicile, etc.) peut entraîner de fortes réticences...

## Faire face au refus d'aide

Face au refus du parent de se faire aider dans ses tâches quotidiennes, que ce soit par fierté, par honte ou par peur, il est important de le sécuriser dans son identité. Afin de faciliter son acceptation, il faut le reconnaître pour ce qu'il est en tant qu'individu et non en tant que « malade », « bénéficiaire » ou « personne dépendante ». Souvent, les personnes âgées se défendent en assurant se débrouiller très bien toutes seules. Le déni est une réaction normale chez les aînés en perte d'autonomie. Plutôt que de souligner ses difficultés (« tu n'arrives plus à cuisiner, à faire le ménage... »), il faut mettre en avant les aspects positifs et les bénéfices d'un service à domicile : « tu mangeras tous les jours de bons repas, tu auras de la compagnie pour papoter... ».

Lorsque vous présentez des solutions d'aide, commencez donc petit à petit. Les changements soudains pouvant causer beaucoup d'inconfort et d'anxiété.

Prenez le temps d'expliquer à votre proche en quoi l'intervention d'un aidant professionnel va contribuer à maintenir son autonomie et lui permettre de rester chez lui le plus longtemps possible.

## Les leviers à mettre en place

Bien souvent, le parent refuse d'écouter son enfant alors que le même message sera mieux perçu s'il vient d'une autre personne (à ce titre, le médecin traitant joue un rôle fondamental dans la mise en place des aides à domicile). Il est conseillé d'identifier le plus rapidement possible le bon intervenant qui saura trouver les mots justes pour le convaincre sans l'infantiliser. D'autre part, la qualification des intervenants à domicile est primordiale. Servizen sensibilise son personnel aux problématiques du refus d'aide. Certaines d'entre elles font intervenir une auxiliaire attachée de manière à tisser un lien de confiance.

**Chez SERVIZEN votre confiance est notre priorité !**

Notre objectif est de permettre à nos bénéficiaires de vivre chez eux en toute sérénité, en leur apportant un réel confort de vie.

Depuis plus de 15ans, nous mettons tout notre savoir faire et notre exigence dans le recrutement de nos aides à domicile. Grâce à des critères de sélection rigoureux nous trouvons l'intervenante idéal pour chaque bénéficiaire.

Professionnalisme et bienveillance.

- Un accompagnement sur mesure
- Une équipe qualifiée, de confiance.

📞 Contactez-nous dès aujourd'hui pour en savoir plus



# J'ai besoin de recevoir des soins à domicile



**Brigitte • 53 ans**  
va bientôt sortir d'une hospitalisation et a besoin de soins post-opératoires.

## Assurer la fluidité du parcours patient

Chaque sortie d'hôpital est différente selon la situation personnelle du patient (sa pathologie, son niveau d'autonomie, sa couverture santé, son entourage etc.). C'est une étape sensible du parcours de soins qui peut engendrer un risque de rupture dans leur continuité. Si les centres de SSR (Soins de suite et réadaptation) sont des lieux de convalescence adaptés, la plupart des patients préfèrent retourner chez eux après une hospitalisation. En optant pour ce choix, il est primordial d'assurer la fluidité du parcours depuis l'établissement de santé jusqu'au domicile. Dans la préparation de sortie, ce sont les professionnels hospitaliers qui interviennent en premier. D'abord le médecin du service qui a suivi l'hospitalisation : c'est lui qui va réaliser la prescription des soins post-hospitalisation et valider la possibilité du patient de rentrer à domicile. Ce sont ensuite les personnels hospitaliers qui prennent le relais (infirmier, secrétaire médicale, assistante sociale...). Ils vont vous aider à préparer le dossier de sortie. Penser à récupérer la lettre de liaison avec le compte-rendu opératoire, le résultat des examens, les ordonnances ainsi que les prescriptions de suivi.

Le retour à la maison est donc à anticiper en fonction de la pathologie traitée et de votre état de santé afin de mettre en place le recours à des soins et services spécifiques.

## Des services spécialisés

Dans le cas d'un rétablissement à domicile, le médecin peut vous prescrire des soins médicaux et même vous proposer un accompagnement quotidien par du service à la personne. A ce titre, la liste des différents professionnels de santé pouvant intervenir à domicile est longue : infirmier libéral, SSIAD (Service de soins infirmiers à domicile), PSAD (Prestataire de santé à domicile), SPASAD (Service polyvalents d'aides et de soins à domicile), HAD (Hôpital à domicile) ainsi que les paramédicaux tels que les kinésithérapeutes. Interviennent également d'autres types d'acteurs essentiels à la prise en charge globale du patient : les aides sociales et administratives, les aides ménagères, les soins esthétiques (coiffure, manucure, épilation...).

Demandez au personnel de l'hôpital ou à votre médecin prescripteur de vous fournir une liste de coordonnées de prestataires exerçant à domicile.



*J'ai subi une opération qui nécessite des soins à domicile. Comment anticiper au mieux ma sortie de l'hôpital?*

### Le dispositif Sortir Plus



Le programme Sortir Plus, proposé par l'Agirc-Arrco, vise à faciliter les déplacements des retraités de 75 ans et plus, en situation de fragilité ou rencontrant des difficultés pour se déplacer. Ce service permet d'être accompagné par une personne de confiance pour diverses sorties du quotidien.

### Aide à domicile momentanée



L'Aide à Domicile Momentanée, proposée par l'Agirc-Arrco, est conçue pour soutenir les retraités de 75 ans et plus confrontés à des difficultés passagères, telles qu'une maladie temporaire, une convalescence après hospitalisation ou l'absence ponctuelle d'un proche aidant.

LE SAVIEZ-VOUS ?

☎ Contactez un conseiller AGIRC-ARRCO au 0 971 090 971 et demander SERVIZEN



# Quelles aides financières pour les services à domicile ?



**Camila • 28 ans**

aimerait connaître les aides financières pour les services à domicile.



*En tant qu'aidante, je me rends compte à quel point il est essentiel de connaître les aides disponibles. Trouver le bon soutien, c'est aussi offrir plus de sérénité et de confort aux personnes que l'on accompagne au quotidien*

**1,2 MILLION**



**DE BÉNÉFICIAIRES DE L'APA**

## Accepter que les rôles s'inversent

Si votre proche est âgée de plus de 60 ans avec un besoin d'assistance au quotidien, elle peut bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) versée mensuellement.

### Prestations concernées

- l'aide à domicile (aide ménagère, à la toilette...)
- la livraison de repas
- le matériel (installation de la téléassistance, barres d'appui ...)
- les travaux pour l'aménagement du logement
- l'accueil temporaire à la journée
- les dépenses de transport
- les services rendus par un accueillant familial

### Montant

Le montant alloué dépendra du groupe GIR auquel appartiendra votre proche, du coût des aides qu'il servira à financer et du niveau de sa participation financière.

Il n'est pas nécessaire de remplir des conditions de ressources pour être éligible à l'APA mais au-delà d'un certain montant de revenus mensuels, une participation financière doit être acquittée.

### Contact et démarches

Pour faire une demande de dossier, vous devez vous adresser au Conseil départemental du lieu de résidence de votre proche. Le dossier peut également être obtenu auprès de la sécurité sociale, de la mutuelle ou des services d'aide à domicile ayant conclu une convention avec le département.

**Servizen**  
Aide et maintien à domicile

Pour faciliter vos démarches, vérifiez votre éligibilité aux aides sur notre simulateur en ligne accessible [ici](#) ou directement sur notre site internet [servizen.fr](https://servizen.fr)

La PCH est destinée aux personnes qui ont besoin d'une aide dans la réalisation des actes de la vie quotidienne du fait d'un handicap. Il faut avoir une limitation absolue ou deux limitations graves parmi une liste de 19 activités comme se mettre debout, marcher, se laver, parler, entendre, voir... C'est l'équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes handicapées qui évalue le degré de limitation dans les activités.

### Prestations concernées

- les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, préparation des repas, déplacements...)
- les équipements adaptés pour pallier le handicap
- l'aménagement du logement les surcoûts liés au transport
- les charges spécifiques (l'abonnement à un service de téléalarme...)
- un chien d'assistance

### Montant

Dans le cadre du plan d'aide, les dépenses pour compenser le handicap sont prises en charge :

- à 100 % de leur tarif si les ressources annuelles de patrimoine de la personne handicapée sont inférieures ou égales à 27.002,02 € par an.
- à 80 % si ses ressources sont supérieures.

### Contact et démarches

La demande de PCH se fait auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) du lieu de résidence du demandeur.

### L'Allocation de solidarité aux personnes âgées

L'ASPA est une allocation mensuelle destinée aux personnes âgées disposant de faibles revenus. Elle est versée par la caisse de retraite (Carsat, MSA).

### Le CCAS / la Mairie

Pour soutenir les personnes âgées de la commune, le CCAS intervient dans la gestion de services d'aide à domicile et attribue des aides financières en nature ou sous forme de prêts.

# J'ai besoin d'un coup de pouce pour des petits travaux de jardinage



**Denis • 78 ans**

est encore en forme mais a du mal à entretenir son jardin.

”

*J'ai la chance de pouvoir encore habiter ma maison en toute autonomie.*

*Ma passion : le jardinage !*

*Mais avec l'âge, je ne me sens plus d'attaquer pour réaliser certaines tâches... Quelqu'un peut-il venir m'aider ponctuellement ?*

## Accepter que les rôles s'inversent

C'est l'un des loisirs favoris des retraités et vous avez bien raison de le pratiquer : le jardinage est excellent pour conserver la forme et le moral ! Les gériatres recommandent d'ailleurs cette activité pour conserver une bonne motricité. En effet, les gestes répétitifs comme s'agenouiller, s'accroupir et se maintenir en équilibre sollicitent régulièrement les muscles et les articulations, tout en favorisant les dépenses de calories. Jardiner trois quarts d'heure par jour équivaldrait à vingt minutes de marche ou à quinze minutes d'aérobic ! Mais peut-on continuer à pelleter, planter, tailler lorsqu'on avance en âge ? Absolument, en procédant à quelques aménagements.



## Choisir une formule d'aide ponctuelle ou régulière

Un grand jardin demande effectivement beau- coup d'entretien. Vous avez du mal à effectuer certaines tâches ? La solution est toute trouvée : faites-vous aider ! Si vos proches vivent trop loin pour être régulièrement présents, orientez-vous vers une agence de services à la personne. Souvent perçus comme des aides aux repas ou à la toilette, elles couvrent en réalité un grand nombre de besoins, dont un coup de main au jardin ! Un agent d'entretien viendra chez vous et prendra en charge les travaux qui vous rebutent comme le débroussaillage, la taille des haies, la tonte de la pelouse ou la pose d'une clôture etc. L'enlèvement des déchets occasionnés est généralement inclus dans la prestation.

Bonus : ce service de jardinage intègre même la fourniture du matériel nécessaire à l'intervention. Vous retrouverez ainsi le plaisir de profiter de votre jardin entretenu sans les contraintes !

## Les leviers à mettre en place

Si vous souhaitez faire appel à SERVIZEN pour effectuer des missions de jardinage, sachez que vous pouvez payer en chèques CESU (chèque emploi service universel). Ces chèques vous permettent d'embaucher et de payer un prestataire avec peu de formalités : vous n'aurez pas besoin d'établir une déclaration d'embauche, ni d'établir une fiche de paie.

De plus, ce dispositif permet de bénéficier d'un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses supportées, retenues dans une limite annuelle de 12.000 €, éventuellement majorées jusqu'à 15.000 € en fonction de la composition du foyer. La loi de financement de la Sécurité sociale pour 2022 a généralisé le versement du crédit d'impôt en temps réel. Afin de simplifier les démarches administratives, le crédit d'impôt est donc dorénavant immédiatement perçu.

## Les CESU préfinancés

Faites la demande à l'organisme qui vous verse habituellement des prestations sociales. Il peut s'agir du conseil départemental, du centre communal d'action sociale, de la caisse d'allocations familiales ou d'assurance maladie, de votre caisse de retraite, de votre compagnie d'assurance ou de votre mutuelle...

# Nous mettons à l'honneur notre intervenante



## **Fabienne • 60 ans**

- Aide à domicile
- Aide ménagère

**Intervenante SERVIZEN depuis 5 ans.**

Aujourd'hui, nous souhaitons mettre à l'honneur Fabienne pour son dévouement et la qualité de son travail. Son engagement quotidien fait d'elle une intervenante précieuse et une véritable force pour notre service.

Nous sommes fiers de pouvoir compter sur elle et reconnaissants pour tout ce qu'elle apporte aux personnes qu'elle accompagne.

Fabienne a toujours eu à cœur d'aider les autres. Passionnée par le contact humain, elle considère son métier comme bien plus qu'une simple prestation de ménage : c'est une mission sociale et solidaire.

### *Qu'est-ce qui vous motive chaque jour dans votre métier ?*

"Ce qui me motive chaque jour, c'est le fait de pouvoir aider et apporter du bien-être aux personnes qui en ont besoin. Leur sourire et leur reconnaissance me donnent une vraie satisfaction et du sens à mon travail."

Chaque jour, elle intervient chez des personnes âgées, leur offrant bien plus qu'un intérieur propre : une présence chaleureuse, une oreille attentive et parfois même un moment d'échange qui illumine leur journée.

"Ce qui m'anime, c'est le plaisir de pouvoir offrir du confort et du bien-être aux bénéficiaires que l'on me confie.", dit-elle avec un sourire sincère.

Portrait d'une intervenante d'exception, Fabienne, au service du bien-être des autres

Dans le monde du service à la personne, certaines personnes se distinguent par leur engagement, leur bienveillance et leur professionnalisme.

Au-delà de son engagement professionnel, Fabienne est aussi une mère dévouée. Elle consacre une grande partie de son temps à ses enfants, en particulier à sa fille en situation de handicap, pour qui elle est un véritable pilier. Toujours présente pour l'accompagner dans son quotidien, elle veille à ce qu'elle bénéficie du meilleur soutien possible, lui offrant amour, patience et réconfort. Son énergie et sa détermination font d'elle un modèle de courage et d'abnégation.

### *Avez-vous une anecdote touchante à partager avec nous ?*

"Il y a quelques mois j'ai accompagné une personne âgée qui était un peu déprimée. Après quelques semaines, elle m'a dit qu'elle se sentait beaucoup moins seule et que ma présence lui apportait de la joie. C'était un moment vraiment émouvant pour moi."

Chez les particuliers, Fabienne fait preuve d'un grand professionnalisme. Son sens du détail et sa rigueur sont particulièrement appréciés par nos clients. "Elle a le don de transformer un espace en un lieu impeccable et accueillant", témoigne l'un de ses clients réguliers. Grâce à son organisation et son efficacité, elle garantit un service de qualité, adapté aux besoins de chacun.

Ce qui distingue Fabienne, c'est aussi sa capacité à créer du lien avec les personnes chez qui elle intervient. Pour les personnes âgées, souvent isolées, sa visite est un moment attendu avec impatience.

"Fabienne ne se contente pas de faire le ménage, elle apporte aussi de la bonne humeur et une présence rassurante", explique une bénéficiaire émue.

### *Depuis combien de temps travaillez-vous chez servizen ?*

"Je travaille chez Servizen depuis maintenant 5 ans. C'est une belle aventure humaine et professionnelle qui m'apporte beaucoup chaque jour."

Depuis plusieurs années, elle met son savoir-faire et son énergie au service des personnes âgées et des professionnels, contribuant chaque jour à améliorer leur cadre de vie.

"Chez Servizen, je suis fière de faire partie d'une équipe motivée et bienveillante. On travaille tous ensemble pour offrir des services de qualité et apporter un peu de chaleur humaine. On prend vraiment à cœur de créer un lien de confiance avec les clients et de veiller à leur bien-être au quotidien."

À travers ce témoignage, nous souhaitons adresser nos sincères remerciements à nos clients pour la confiance qu'ils nous témoignent.

Nous tenons aussi à remercier chaleureusement Fabienne pour sa participation à cette interview. Son témoignage reflète parfaitement l'esprit et les valeurs de Servizen.

SERVIZEN met un point d'honneur, chaque mois, à mettre en lumière une de nos intervenantes pour lui témoigner toute notre reconnaissance et valoriser son travail exceptionnel.

Un grand merci à Fabienne et à toutes nos intervenantes pour leur engagement au quotidien !



Servizen remercie chaleureusement toutes ses intervenants (es), sans qui rien de tout cela ne serait possible.

# Ensemble **S**ervizen

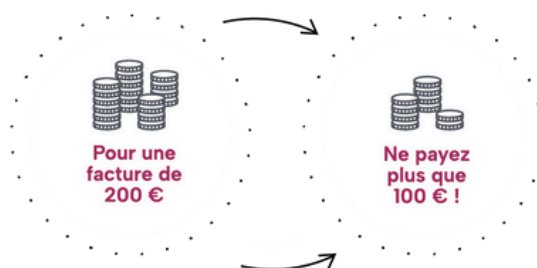
Services à la personne

Quand les générations se ~~parlent~~



## L'AVANCE IMMÉDIATE DU CRÉDIT D'IMPÔT

DÉDUISEZ INSTANTANÉMENT  
**50% DU MONTANT** DE VOS  
FACTURES GRÂCE À  
L'AVANCE IMMÉDIATE DU  
CRÉDIT D'IMPÔT !



L'Avance immédiate est un service gratuit optionnel et 100% numérique proposé par l'Urssaf qui permet la déduction immédiate de votre crédit d'impôt de 50% lors du paiement de factures Accès SAP

RENSEIGNEZ VOUS VITE EN AGENCE !

### ADRESSE

166 Rue Vendôme,  
Lyon 69003

### CONTACT

contact@servizen.fr  
04 26 78 11 89

### INTERNET

www.servizen.fr

