

# LIVRET D'ACCUEIL

## DOM SERVICE



ÉCHANGE/ ECOUTE



RESPECT



QUALITÉ



SOLIDARITÉ



# 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.9

### 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.

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.

Dans le but de faciliter nos contacts, une permanence et une astreinte 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 contraints 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 :

En cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, le bénéficiaire peut faire appel pour faire valoir ses droits vers une personne qualifiée choisie sur la liste prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, ou recourir à un conciliateur de justice. La liste est établie conjointement par le représentant de l'État dans le département et par le Président du conseil général.



# 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.





# Informations fiscales

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.

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

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 €

\*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 gestion 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. Un devis gratuit et personnalisé est obligatoire : soit dès que le montant de la prestation dépasse 100€ TTC par mois ; soit à la demande du client pour une prestation dont le prix est inférieur.

## ÉCOUTE



## DIVERSITÉ



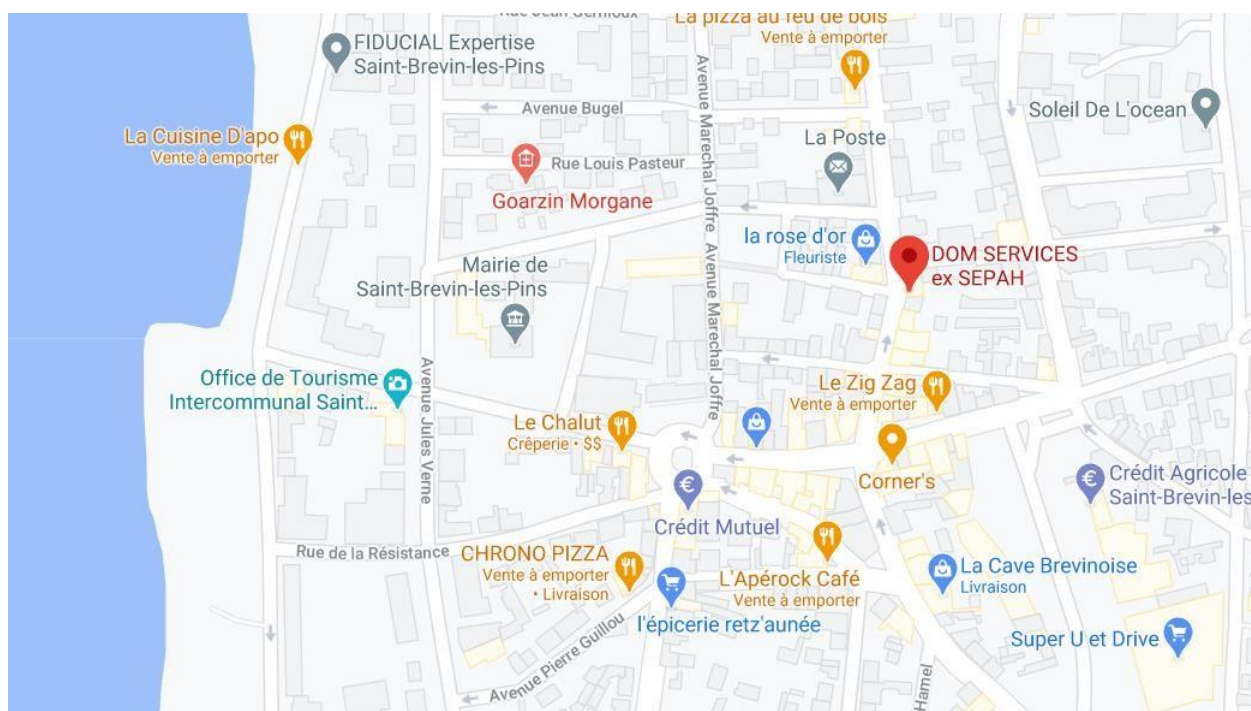
## HUMANITÉ







# 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**



