



La proximité du service à la personne

SERVICES À LA PERSONNE ET
MAINTIEN À DOMICILE

LIVRET D'ACCUEIL

Numéro de déclaration : 2013 / 817

Numéro d'autorisation PA : SAP 790390942

Numéro d'autorisation PH : SAP 790390942

Délivrée par :

Madame le Président du Conseil départemental
Hôtel du département
Direction de l'autonomie - Service de l'offre médico-sociale
94054 Créteil cedex



Madame, Monsieur,

Vous-même ou l'un de vos proches, venez d'être accueilli(e) dans notre structure de service à la personne. Nous vous souhaitons la bienvenue à SERENITY-AID.

Ce livret d'accueil a été spécialement conçu à votre attention afin de faciliter votre service à domicile en apportant des réponses concrètes à l'ensemble des questions liées à votre prestation.

Outre la présentation générale de l'entreprise, ce guide contient des informations utiles et compréhensibles.

La vocation de ce document n'est pas de remplacer le dialogue avec les équipes encadrantes et intervenantes, mais de vous offrir un support écrit auquel vous pouvez vous référer.

Soyez, d'ores et déjà, convaincu de ma volonté et de l'ensemble du personnel de tout mettre en œuvre pour vous assurer (ainsi qu'à vos proches) le meilleur service possible.

Toute l'équipe de SERENITY-AID et moi-même, comptons sur vos observations, vos critiques, vos propositions pour améliorer nos prestations.

Nous vous remercions de votre attention et de votre confiance.

Mme Soraya OULD
Fondatrice et Gérante de SERENITY-AID



La proximité du service à la personne



A/ ACCUEIL	4
NOS COORDONNÉES	4
LA PROXIMITÉ AU CŒUR DE NOTRE ACTION	5
ORGANIGRAMME	5
UN INTERLOCUTEUR UNIQUE	5
LIMITES D'INTERVENTIONS	5
B/ VOS BESOINS SONT NOS SERVICES	6
LISTE DES ACTIVITÉS	6
C/ DES INTERVENTIONS INDIVIDUALISÉES	7
DES PRESTATIONS À VOTRE MESURE : Des interventions individualisées	7
UNE CONTINUITÉ COHÉRENTE DU SERVICE	8
D/ UNE OFFRE CLAIRE ET DE QUALITÉ	8
L'OFFRE AUX PARTICULIERS	8
UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE À VOTRE SERVICE	8
NOTRE PERSONNEL INTERVENANT À DOMICILE	8
COMMENT RECONNAÎTRE LE PERSONNEL SERENITY-AID ?	9
UN PRIX CLAIR ET SANS SURPRISE	9
GRILLES TARIFAIRE	9
AVANTAGES FISCAUX	14
MODES DE PAIEMENT	15
E/ UN SUIVI INDIVIDUALISÉ ET UNE ÉVALUATION	15
ÉTHIQUE	15
RECOURS EN CAS DE LITIGES	15
CONTRÔLE QUALITÉ	16
F/ ANNEXES DU LIVRET D'ACCUEIL CLIENT	16
RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT 2017-2022	16
CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE	21

A/ ACCUEIL

1. NOS COORDONNÉES

- **Siège social / Bureaux / Accueil :**

5 Rue Montebello – 94400 Vitry-sur-Seine

- **Horaires d'ouverture et permanence téléphonique :**

Mardi, Mercredi, Jeudi de 9h00 à 17h00 - Vendredi de 9h00 à 13h00

Le 1er samedi du mois de 9h00 à 13h00

- **Téléphone :** 01.46.82.38.54
- **Numéro d'astreinte uniquement en cas d'urgence :** 06.72.21.56.16
- **Site internet :** www.serenity-aid.fr
- **E mail:** contact@serenity-aid.fr

Transports en commun



BUS :

BUS RATP 180 arrêt Eglise de Vitry

SERENITY-AID - 5 rue Montebello - 94400 Vitry-sur-seine

Tél : 01.46.82.38.54 - Mail : contact@serenity-aid.fr - Site : www.serenity-aid.fr |

Interventions 24h/24 et 7j/7j- Visite d'évaluation et Devis gratuits

Autorisation N°SAP790390942 – Code NAF : 8810A – Siren : 790 390 942 RCS Créteil | Capital : 5 000 €



La proximité du service à la personne



BUS RATP 132 arrêt Eglise de Vitry

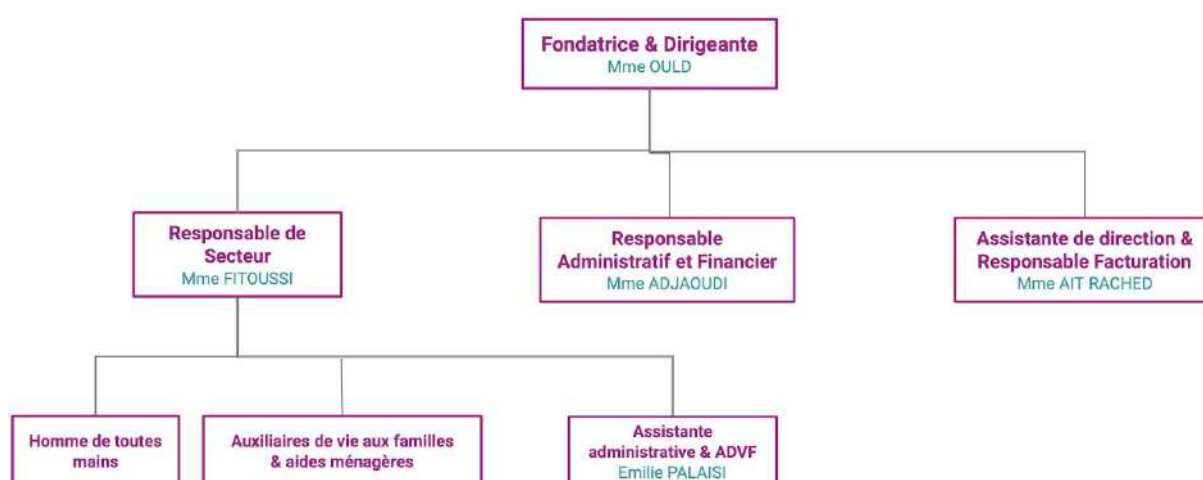
BUS RATP 172 arrêt Exploradôme

RER : RER C Arrêt Vitry sur Seine puis Bus RATP 172/180

2. LA PROXIMITÉ AU CŒUR DE NOTRE ACTION

Votre prise en charge est réalisée par un interlocuteur unique pour une réponse globale et adaptée à votre besoin. Nous préconisons un service de proximité basé sur l'écoute, la confiance et le professionnalisme. Notre agence permet des interventions rapides, une écoute et un suivi permanent des prestations.

3. ORGANIGRAMME



07/2020

4. UN INTERLOCUTEUR UNIQUE

Afin que votre prise en charge se passe dans les meilleures conditions, notre organisation est centrée sur la recherche permanente de la qualité, de la part des dirigeants, de l'encadrement et des intervenants.

SERENITY-AID met à votre disposition un interlocuteur unique chargé de vous renseigner et de coordonner les actions pour une réponse globale et adaptée.

Notre structure est centrée sur l'efficacité et la qualité

Vous êtes la base de notre dispositif, notre organisation doit concourir à vous offrir à la fois :

- Des conditions d'accès aux services adaptés en termes d'efficacité et de sécurité.
- Des conditions d'interventions individualisées confortables et agréables.

Partageant tous la même volonté d'informer, de dialoguer et d'échanger, les intervenants, le personnel administratif et les encadrants travaillent en concertation avec l'interlocuteur unique, responsable de votre dossier et à votre écoute.

5. LIMITES D'INTERVENTIONS

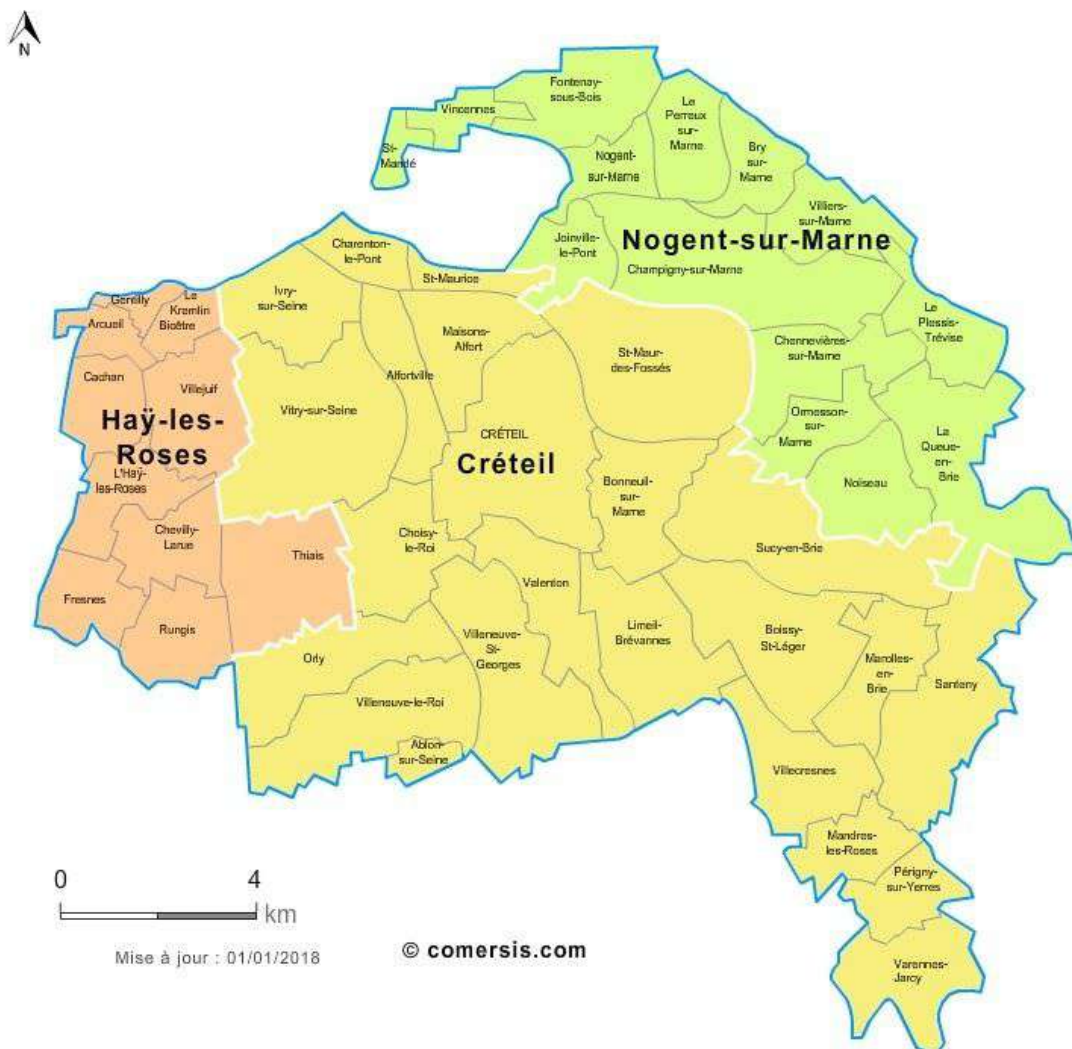
SERENITY-AID - 5 rue Montebello - 94400 Vitry-sur-seine

Tél : 01.46.82.38.54 - Mail : contact@serenity-aid.fr - Site : www.serenity-aid.fr |

Interventions 24h/24 et 7j/7j- Visite d'évaluation et Devis gratuits

Autorisation N°SAP790390942 – Code NAF : 8810A – Siren : 790 390 942 RCS Créteil | Capital : 5 000 €

Nos interventions se limitent aux communes du Val-De-Marne



B/ VOS BESOINS SONT NOS SERVICES

SERENITY-AID propose un large éventail de services par le biais de son personnel formé, qualifié et sélectionné, notre seul but est de répondre au mieux à votre demande.

1. LISTE DES ACTIVITÉS

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - L'intérieur <ul style="list-style-type: none"> - Ménage, entretien de la maison - Entretien du linge - Courses - L'habitat <ul style="list-style-type: none"> - Bricolage, hommes toutes mains - Petits travaux de jardinage - Nettoyage de vitres | <ul style="list-style-type: none"> - Le quotidien <ul style="list-style-type: none"> - Avoir une présence à vos côtés - Garde de jour - Se lever, se coucher, aide aux actes de la vie courante - Garde d'enfants - Soutien scolaire - Les sorties |
|---|--|



La proximité du service à la personne



- Se déplacer en sécurité à pied
- Se déplacer avec votre véhicule, mais sans conduire
- Se déplacer avec notre véhicule et notre chauffeur accompagnateur
- **La vie pratique**
 - Assistance administrative et/ou informatique
 - Gardiennage de la maison.

C/ DES INTERVENTIONS INDIVIDUALISÉES

1. LA RENCONTRE AVEC LE RESPONSABLE DE VOTRE DOSSIER

La prise de contact, avant chaque nouvelle prestation, nous vous proposons systématiquement un rendez-vous chez vous à votre domicile, ou dans nos bureaux pour dresser un diagnostic précis de vos besoins.

Vous rencontrez le responsable de votre dossier, il sera votre interlocuteur privilégié. Vous remplirez ensemble une fiche individuelle de prestation dans laquelle seront répertoriées vos demandes et vos consignes particulières à l'exécution de la prestation.

Ce rendez-vous est obligatoire pour tout abonnement, il sert à établir, avec vous, un bilan de vos besoins, vous présenter les différentes prestations et plus particulièrement celle qui sera la plus optimale pour vous. Dans tous les cas, votre interlocuteur privilégié détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et moyens que SERENITY-AID peut mettre en œuvre. Dans le cas contraire vous seriez orienté vers une structure adaptée.

Le responsable de votre dossier vous communiquera toutes les informations sur nos services, la réduction d'impôts, les aides financières possibles : aide à la prise en charge, MDPH, APA, PCH... les tarifs, les modalités de paiement

Vous pourrez lui poser les questions qui vous préoccupent : il est là pour vous répondre et vous aider à organiser un maintien à domicile ou encore à faire entretenir votre habitat ou tous autres services.

2. LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra avoir accès à l'ensemble des informations vous concernant et elle pourra, si vous le souhaitez, s'adresser à nous en votre nom, une fiche pour la désigner est jointe à ce livret.

Tout le personnel de SERENITY-AID respecte la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes, de plus, nous nous conformons à la loi informatique et libertés n°78-16 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application.

3. DES PRESTATIONS À VOTRE MESURE : DES INTERVENTIONS INDIVIDUALISÉES

Des prestations répondant à tous vos besoins, la force d'une offre multiservices.

Une intervention rapide, la force d'un service de proximité.

Un service personnalisé, la force d'une aide adaptée.

Vous pouvez modifier les prestations en fonction de vos besoins quand vous le désirez, sur simple appel au responsable de votre dossier, par courrier ou par mail.

SERENITY-AID - 5 rue Montebello - 94400 Vitry-sur-seine

Tél : 01.46.82.38.54 - Mail : contact@serenity-aid.fr - Site : www.serenity-aid.fr |

Interventions 24h/24 et 7j/7j- Visite d'évaluation et Devis gratuits

Autorisation N°SAP790390942 – Code NAF : 8810A – Siren : 790 390 942 RCS Créteil | Capital : 5 000 €



La proximité du service à la personne



Toutes vos remarques et consignes seront ajoutées à votre dossier, traitées sur le champ et prises en compte pour la prochaine intervention.

4. UNE CONTINUITÉ COHÉRENTE DU SERVICE

Vous serez averti au préalable de chaque intervention du nom de l'intervenant et dans les mêmes conditions de l'identité d'un éventuel remplaçant.

Le remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels.

Le remplaçant, que vous agréiez au même titre que l'intervenant habituel, aura pris connaissance de la fiche d'intervention, des tâches à accomplir et des consignes répertoriées afin d'assurer une continuité cohérente du service.

D/ UNE OFFRE CLAIRE ET DE QUALITÉ

1. L'OFFRE AUX PARTICULIERS

SERENITY-AID est une entreprise agréée prestataire de services, nous sommes l'employeur des assistantes qui viennent chez vous.

Nous nous engageons à respecter les articles (L122.8 à L122.10) du code de la consommation relatifs aux abus de faiblesses.

2. UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE À VOTRE SERVICE

Placé sous la responsabilité du chef d'entreprise et des encadrants, l'équipe d'intervention comprend l'ensemble des professionnelles du service à domicile qui assurent vos prestations.

Les responsables dossiers sont tributaires de la qualité des prestations pour l'ensemble des services que vous avez souscrit. Ils coordonnent la **gestion** et l'**organisation** et assurent la **liaison** avec les différents intervenants.

Les encadrants sont affectés dans chaque unité de service. Ils sont chargés de la **qualité** et du **bon fonctionnement** de l'activité concernée. Ils organisent et participent à toutes les réflexions pour prendre en compte vos demandes et interrogations.

Les intervenants qualifiés et formés sont à votre écoute et dispensent les services qui vous sont nécessaires. Ils agiront avec discrétion et courtoisie en respectant les délais et horaires. Nous recrutons nos collaborateurs pour leurs compétences professionnelles, leurs qualités humaines et leur intégrité. Leur aptitude, leur disponibilité, leur sollicitude rendent la prise en charge de vos besoins plus efficace et agréable.

3. NOTRE PERSONNEL INTERVENANT À DOMICILE

- . Aide-ménagères
- . Hommes toutes mains
- . Auxiliaire de vie sociale
- . Assistante de vie aux familles (ADVF)

SERENITY-AID - 5 rue Montebello - 94400 Vitry-sur-seine

Tél : 01.46.82.38.54 - Mail : contact@serenity-aid.fr - Site : www.serenity-aid.fr |

Interventions 24h/24 et 7j/7j- Visite d'évaluation et Devis gratuits

Autorisation N°SAP790390942 – Code NAF : 8810A – Siren : 790 390 942 RCS Créteil | Capital : 5 000 €



La proximité du service à la personne



. Conducteur- accompagnateurs

En permanence, notre service qualité évalue les besoins de notre personnel en matière de formation.

4. COMMENT RECONNAÎTRE LE PERSONNEL SERENITY-AID ?

Chacun de vos interlocuteurs portent une blouse ou une veste avec un badge qui vous permettra de l'identifier. Sur le badge apparaît le logo SERENITY-AID, le nom et la fonction, ainsi que la photo de l'intervenant. N'hésitez pas à lui demander ses nom et responsabilités. Toute personne qui pénètre dans votre domicile doit se présenter.

5. UN PRIX CLAIR ET SANS SURPRISE

LE DEVIS : **Un devis gratuit** est établi avec vous pour toute prestation, pour tout abonnement ou sur simple demande. Il vous est remis **avant le début des interventions**. Notre devis gratuit énumère les prestations, services et tâches qui seront réalisés et feront l'objet d'une facturation.

LE CONTRAT : Il vous est remis un modèle de contrat, tout abonnement et toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit avec une précision sur : la durée, le rythme, le coût de la prestation et le montant restant à votre charge dans le cas d'une prise en charge.

Vous avez un droit de rétractation dans un délai de 14 quatorze jours conformément au code du commerce

LA FACTURE : Il vous sera établi une **facture claire et détaillée chaque mois**. Une **attestation fiscale** vous sera adressée chaque année par SERENITY-AID.

6. GRILLES TARIFAIRE

GRILLE DES TARIFS 2020

RÉSERVÉE AUX PRISES EN CHARGE APA et PCH

Nos tarifs varient en fonction de vos ressources et de vos besoins (à partir de l'évaluation du département).

Plan d'aide	TARIF HORAIRE (en TTC)		
	Avant crédit/réduction d'impôt € TTC	Restant à charge Après participation du département	Après réduction d'impôts de 50% ⁽¹⁾
Sans plan d'aide	25,75 €/h	25,75 €/h	12,88 €/h
Bénéficiaire d'un plan d'aide financé à 100% par le département	20,40 €/h	0 €/h	0 €/h
Bénéficiaire d'un plan d'aide financé à partir de 10% par le département*	25,75 €/h	entre 23,18 €/h et 0 €/h	11,88 €/h

* toutes les personnes de **plus de 60 ans** en GIR 1 à 4 ont **obligatoirement** droit à l'APA de manière **forfaitaire**.

(1) Dans les conditions posées par l'art. 199 sexdécies du CGI, vous bénéficiez de 50 % de crédit d'impôt sur les sommes versées, sous réserve de modification de la loi de finances.

(2) NB : Tarifs majorés de 25% les dimanches et jours fériés (jours fériés autres que le 1er mai et le 25 décembre qui sont majorés à 100%). La durée minimale d'une intervention est de 2h. Serenity-Aid est une structure **autorisée auprès des personnes âgées et handicapées**. Les prestations peuvent être prises en charge par l'APA, l'allocation personnalisée d'autonomie.

Liens utiles :

- <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/beneficier-daides/les-aides-domicile/la-pa-domicile>
- <https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/habitat/logement/allocation-personnalisee-dautonomie-a-domicile-apad>

SERVICE	TARIF HORAIRE (en TTC)	
	Avant crédit d'impôt	Après crédit d'impôt de 50 % ⁽¹⁾
Aide à la personne (Aide à la toilette, Lever/coucher, Change/habillage)	25,75 €	32,19€ les dimanches et jours fériés
Aide ménagère (Ménage, Repassage, Aide prise de repas)	25,75 €	
Courses/préparation de repas	25,75 €	
Sorties accompagnées	25,75 €	
Promenades d'animaux	25,75 €	
Grand nettoyage de printemps	Sur Devis	
Sortie véhiculée	45 €	Tarifs majorés de 25 % les dimanches, les heures tardives (de 20h à 8h, hors forfait nuit) et jours fériés, et de 100 % le 1er Janvier, 1er mai et le 25 Décembre.
Aide administrative/informatique	32,5 €	
Jardinage	36,75 €	
Bricolage	36,75 €	
Garde de nuits itinérante	70 €/passage	
Pour 1 nuit calme (20h à 8h)	144 €	
Pour 1 nuit agité (20h à 8h)	190 €	
Pour 1 journée (8h à 20h)	190 €	
Présence 24h/24	322 €	

(1) Dans les conditions posées par l'art. 199 sexdécies du CGI, vous bénéficiez de 50 % de crédit d'impôt sur les sommes versées, sous réserve de modification de la loi de finances.



La proximité du service à la personne



RÉSERVÉE AUX PRISES EN CHARGE CNAV

SERVICE	TARIF HORAIRE (en TTC)	
	Avant crédit d'impôt ⁽¹⁾	Après crédit d'impôt de 50 % ⁽²⁾
Aide à la personne (Aide à la toilette, Lever/coucher, Change/habillage)	21 €	10,50 €
Aide au ménage	21 €	10,50 €
Entretien du linge	21 €	10,50 €
Aide aux courses	21 €	10,50 €
Préparation de repas	21 €	10,50 €
Sorties accompagnées	21 €	10,50 €
Grand nettoyage de printemps	Sur Devis	
Aide administrative/informatique	32,5 €	16,25 €
Sortie véhiculée	45 €	22,5 €
Garde de nuits itinérante	70 €/passage	35 €
Pour 1 nuit calme (20h à 8h)	144 €	72 €
Pour 1 nuit agité (20h à 8h)	190 €	95 €
Pour 1 journée (8h à 20h)	190 €	95 €
Présence 24h/24	322 €	161 €

(1) Tarifs **majorés de 25 %** les dimanches, les heures tardives (de 20h à 8h, hors forfait nuit) et jours fériés, et de 100 % le 1er Janvier, 1er mai et le 25 Décembre.

(2) Dans les conditions posées par l'art. 199 sexdécies du CGI, vous bénéficiez de 50 % de crédit d'impôt sur les sommes versées, sous réserve de modification de la loi de finances.



La proximité du service à la personne



RÉSERVÉE AUX PRISES EN CHARGE CPAM

SERVICE	TARIF HORAIRE (en TTC)	
	Avant crédit d'impôt ⁽¹⁾	Après crédit d'impôt de 50 % ⁽²⁾
Aide à la personne (Aide à la toilette, Lever/coucher, Change/habillage)	20,80 €	10,40 €
Aide au ménage	20,80 €	10,40 €
Entretien du linge	20,80 €	10,40 €
Aide aux courses	20,80 €	10,40 €
Préparation de repas	20,80 €	10,40 €
Sorties accompagnées	20,80 €	10,40 €
Grand nettoyage de printemps	Sur Devis	
Aide administrative/informatique	32,5 €	16,25 €
Sortie véhiculée	45 €	22,5 €
Garde de nuits itinérante	70 €/passage	35 €
Pour 1 nuit calme (20h à 8h)	144 €	72 €
Pour 1 nuit agité (20h à 8h)	190 €	95 €
Pour 1 journée (8h à 20h)	190 €	95 €
Présence 24h/24	322 €	161 €

(1) Tarifs **majorés de 25 %** les dimanches, les heures tardives (de 20h à 8h, hors forfait nuit) et jours fériés, et de 100 % le 1er Janvier, 1er mai et le 25 Décembre.

(2) Dans les conditions posées par l'art. 199 sexdécies du CGI, vous bénéficiez de 50 % de crédit d'impôt sur les sommes versées, sous réserve de modification de la loi de finances.

FORMULE CONFORT GÉNÉRAL

SERVICE	TARIF HORAIRE (en TTC)	
	Avant crédit d'impôt ⁽¹⁾	Après crédit d'impôt de 50 % ⁽²⁾
Ménage/Repassage/Entretien du domicile	25,75 €	12,87 €
Aide à la personne (Aide à la toilette, Lever/coucher, Change/habillage)	25,75 €	12,87 €
Aide ménagère	25,75 €	12,87 €
Grand nettoyage de printemps	Sur Devis	
Jardinage	40 €	20 €
Bricolage	36,75 €	18,37 €
Aide administrative/informatique	32,5 €	16,25 €
Courses/préparation de repas	25,75 €	12,87 €
Garde d'enfants de 3 à 14 ans en journée (6h-21h) +3€/enfant à partir du 3 ^{ème} enfant	25,75 €	12,87 €
Promenades d'animaux	26 €	13 €
Garde de nuits itinérante	70 €/passage	35 €
Pour 1 nuit calme (20h à 8h)	144 €	72 €
Pour 1 nuit agité (20h à 8h)	190 €	95 €
Pour 1 journée (8h à 20h)	190 €	95 €
Présence 24h/24	322 €	161 €

(1) Tarifs **majorés de 25 %** les dimanches, les heures tardives (de 20h à 8h, hors forfait nuit) et jours fériés, et de 100 % le 1er Janvier, 1er mai et le 25 Décembre.

(2) Dans les conditions posées par l'art. 199 sexdécies du CGI, vous bénéficiez de 50 % de crédit d'impôt sur les sommes versées, sous réserve de modification de la loi de finances.

7. AVANTAGES FISCAUX

Conformément à l'article 199 sexdecies du code général des impôts, vous bénéficiez en contractant des prestations, service à la personne agréée qualité, d'une réduction d'impôts de 50%.

Vous êtes client d'un organisme de services à la personne, vous bénéficiez d'un certain nombre d'incitations sociales et fiscales.

Un crédit ou une réduction d'impôt sur le revenu. Les sommes versées pour l'emploi d'un salarié ou à un organisme déclaré qui rendent des services à la personne permettent de bénéficier d'un crédit ou d'une réduction d'impôt sur le revenu à hauteur de 50 % des



La proximité du service à la personne



sommes versées, le montant des dépenses réellement engagées étant plafonnées à 12 000 € par an (plafond majoré de 1 500 € par personne à charge, dans la limite de 15 000 €/an) et de 20 000 €/an pour les personnes handicapées ou dépendantes. En revanche, la loi de finances pour 2013 a abaissé le plafonnement global des niches fiscales à 10 000 euros pour l'imposition des revenus de 2013 (pour les dépenses engagées à partir du 1er janvier 2013) au lieu de 18 000 euros + 4 % du revenu en 2012. Sur ces 10 000 €, 6 000 € maximum peuvent concerner un emploi à domicile.

Pour bénéficier de ces avantages fiscaux, l'organisme de services à la personne doit fournir à son client une attestation fiscale annuelle, avant le 31 janvier de l'année N+1. Cette attestation mentionne les prestations de services à la personne effectuées au cours de l'année précédente et les montants acquittés et permet de remplir très facilement sa déclaration de revenu.

8. MODES DE PAIEMENT

Aucune avance financière ne vous sera demandée, chèque emploi service universel CESU, chèque bancaire ou postal, virement bancaire.

Nous saurons vous conseiller en matière de prise en charge et de financement : APA, CRAMIF, assurances et mutuelles, caisse de retraite...

E/ UN SUIVI INDIVIDUALISÉ ET UNE ÉVALUATION

1. MÉTHODOLOGIE DU SUIVI QUALITÉ

Pour les prestations régulières réalisées à votre domicile, un cahier de liaison, nourri par les fiches individuelles de prestation et par les fiches d'intervention, est tenu à jour par le responsable de votre dossier en concertation avec les différents intervenants.

2. ÉTHIQUE

Il est formellement interdit aux intervenants de recevoir de nos clients toute délégation de pouvoir sur les avoirs, bien ou droits toute donation, tous dépôts de Fonds, bijoux ou valeurs ainsi que tout élément du patrimoine.

3. RECOURS EN CAS DE LITIGES

Votre interlocuteur privilégié en cas de litige est la Directrice de SERENITY-AID.

Vous pouvez lui adresser un courrier à : SERENITY-AID, 5 rue Montebello 94400 Vitry-sur-Seine

En cas de conflit non résolu, vous pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une personne qualifiée que vous choisissez sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles.



La proximité du service à la personne



La liste des personnes qualifiées dans le département du Val-de-Marne figure en annexe de ce livre.

4. CONTRÔLE QUALITÉ

Une fois par an, nous redéfinissons avec vous l'intervention et mettons en place une réactualisation si nécessaire. Vous pouvez aussi demander à tout moment une modification de l'intervention.

Nous réalisons une enquête de satisfaction chaque année pour recueillir votre avis global sur nos prestations. Les résultats de l'enquête sont analysés et font l'objet d'un plan d'actions contribuant à la démarche d'amélioration continue de la qualité.

De plus, nous effectuons des contrôles internes réguliers pour s'assurer des bonnes pratiques professionnelles. Enfin, nous réalisons une évaluation qualité à domicile pour recueillir votre satisfaction sur nos prestations.

5. GESTION DE VOS REMARQUES

Toutes vos remarques sont ajoutées à votre dossier et cahier de liaison, traitées Immédiatement et prises en compte par notre agence. Le responsable de votre dossier sera votre interlocuteur pour apporter toutes les améliorations que vous jugeriez nécessaire. En cas d'impasse, vous pourrez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une personne qualifiée que vous choisirez sur la liste prévue par l'Art. L311-5 du code de l'action social et des familles.

Assurances : SERENITY-AID souscrit une assurance responsabilité civile auprès de la GENERALI solutions d'assurances couvrant les incidents et dommages qui pourraient être involontairement occasionnés par ses préposés au cours des interventions à votre domicile, il en est de même pour le transport dans notre véhicule.

F/ ANNEXES DU LIVRET D'ACCUEIL CLIENT

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT 2017-2022

En préambule

En vertu de l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles (CASF) et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003, le règlement de fonctionnement :

- *définit les droits de la personne accompagnée par Serenity-Aid ainsi que ses obligations et devoirs. Les conditions d'élaboration, de révision ainsi que le contenu du règlement de fonctionnement sont énumérés aux articles R. 311-33 à R 311-37 du CASF*
- *est élaboré pour 5 ans*
- *doit être remis avec le livret d'accueil (annexe) aux personnes accompagnées et/ou leurs*

SERENITY-AID - 5 rue Montebello - 94400 Vitry-sur-seine

Tél : 01.46.82.38.54 - Mail : contact@serenity-aid.fr - Site : www.serenity-aid.fr |

Interventions 24h/24 et 7j/7j- Visite d'évaluation et Devis gratuits

Autorisation N°SAP790390942 – Code NAF : 8810A – Siren : 790 390 942 RCS Créteil | Capital : 5 000 €



La proximité du service à la personne

représentants légaux

- doit être affiché dans les locaux de Serenity-Aid
- est remis à tous les intervenants : salariés, partenaires, etc.

I) Principales modalités concrètes d'exercice des droits de la personne accompagnée

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant le cadre de l'action sociale et médico-sociale a défini les 7 droits comme suit :

- 1) Le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- 2) Le libre choix entre les prestations domicile/établissement
- 3) Le droit à un accompagnement individualisé de qualité, respectant un consentement éclairé
- 4) La confidentialité des données concernant l'utilisateur
- 5) L'accès à l'information
- 6) L'information sur les droits fondamentaux et voies de recours
- 7) La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement

□ Les moyens mis en œuvre par SERENITY-AID pour garantir le respect effectif des droits et libertés individuels :

- o La remise d'un livret d'accueil auquel sont annexés :
 - la charte de des droits et libertés de la personne accueillie
 - le règlement de fonctionnement
 - l'information de la personne accompagnée sur la possibilité de faire appel à une personne qualifiée choisie (sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat et le Président du Conseil Départemental)
- o L'information de la personne accompagnée sur la possibilité de désigner une personne de confiance conformément aux dispositions de l'article L.1111-6 du code de la santé publique
- o La signature d'un contrat de prestation de service définissant les objectifs et la nature de la prise en charge
- o Le projet de service établi pour 5 ans
- o L'enquête de satisfaction annuelle et une évaluation contrôle qualité à

SERENITY-AID - 5 rue Montebello - 94400 Vitry-sur-seine

Tél : 01.46.82.38.54 - Mail : contact@serenity-aid.fr - Site : www.serenity-aid.fr |

Interventions 24h/24 et 7j/7j- Visite d'évaluation et Devis gratuits

Autorisation N°SAP790390942 – Code NAF : 8810A – Siren : 790 390 942 RCS Créteil | Capital : 5 000 €

domicile biennale

- **Le cas échéant, la famille et les représentants légaux sont associés à l'accompagnement du bénéficiaire**

Les familles sont des partenaires clés dans l'accompagnement des bénéficiaires. Ils peuvent être présents au moment de la visite d'évaluation des besoins et fournir des informations précieuses sur l'état général de la personne concernée.

Les professionnels sont attentifs à créer un cadre facilitant une expression différenciée des attentes : de la personne accompagnée, des proches, du représentant légal. En effet, les auxiliaires interviennent au domicile pour répondre aux besoins de la personne accompagnée.

II) Mesures relatives à la sécurité et sûreté des personnes et des biens

L'assistant(e) à domicile doit :

- se présenter chez ses clients avec une tenue vestimentaire correcte (port de blouse et chaussons obligatoires pendant son intervention)
- demander et obtenir l'autorisation de la personne accompagnée pour tout usage d'appareils domestiques ainsi que pour l'utilisation des autres installations (salle de bains, WC, etc.)

Il/elle ne doit pas :

- fumer ou de consommer des boissons alcoolisées
- recevoir des amis ou des membres de sa famille au domicile de l'usager ainsi que de venir accompagné(e) par des personnes extérieures ou des animaux
- utiliser le téléphone du client à des fins personnelles. Le téléphone portable de l'assistant(e) à domicile doit être mis en mode silencieux, les appels personnels sont interdits pendant la prestation mais en cas d'urgence ceux-ci doivent être brefs et discrets.
- effectuer des soins médicaux ou paramédicaux et ne peut donner des médicaments en lieu et place d'une infirmière.
- utiliser la carte bancaire de la personne accompagnée. Elle ne doit avoir aucune connaissance, ni action sur les biens ou la situation financière du client. Il ne peut lui être établi de procuration sur les comptes bancaires du client.
- accepter du client ni cadeau ni gratification d'aucune sorte. Il est interdit à l'assistant(e) à domicile d'emprunter de l'argent, ou tout autre objet. L'assistant(e) à domicile s'engage à ne pas se livrer à un quelconque acte pouvant être assimilé à un acte d'incitation à la débauche ou à une quelconque pratique frauduleuse (démarchage, troc, jeu d'argent ...).
- faire de propagande politique ou religieuse
- confier les clés du domicile de l'usager à quiconque, et en cas de perte, en assume financièrement le remplacement.



La proximité du service à la personne



Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées à l'encontre du personnel de SERENITY-AID en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence (violence verbale, physique ou à caractère sexuel).

Il est indispensable que le client prévienne la société de toute dégradation causée par le personnel à son domicile. En cas de vol, il appartient à l'utilisateur de porter plainte.

III) Mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

Si la personne accompagnée connaît des problèmes de santé ou d'urgence au domicile, l'assistant(e) à domicile s'engage à prévenir SERENITY-AID, la personne à contacter consignée sur la fiche de mission et les services compétents dans les délais les plus courts (médecin, pompiers, SAMU, police, service des eaux, EDF-GDF etc.).

A cet effet, il est demandé à la personne accompagnée ou son représentant d'établir une liste des numéros de téléphone à contacter en cas d'urgence. Cette liste se trouve dans le cahier de transmission du bénéficiaire.

En cas de porte close et en l'absence d'une réponse du bénéficiaire ou de la personne à prévenir en cas d'urgence consignée sur la fiche de mission, l'assistant(e) à domicile interpelle le gardien de l'immeuble ou un voisin qui aurait le double des clés.

Dans le cas le plus défavorable et dans l'impossible de joindre la famille, un voisin, le gardien, l'assistant(e) appelle les pompiers et reste en étroite communication avec un responsable de SERENITY-AID via le téléphone d'astreinte.

IV) Modalités de rétablissement des prestations dispensées par le service lorsqu'elles ont été interrompues

- En cas d'absence prévue** de l'assistant(e) à domicile (congrés, formation etc.), la personne accompagnée est prévenue dans un délai maximum de 8 jours ouvrés de l'intervention d'une autre assistant(e) à domicile par SERENITY-AID.
- En cas d'absence imprévue** de l'assistant(e) à domicile (maladie, etc.) un remplacement est mis en place dans un délai immédiat après avoir eu connaissance de l'absence.

Dans tous les cas, l'assistant(e) à domicile ou l'équipe encadrante signale au bénéficiaire dans les meilleurs délais toute absence ou retard. Le remplacement proposé peut entraîner la modification des horaires d'intervention. **La personne accompagnée est libre d'accepter ou non la proposition.**

- Après une hospitalisation**, SERENITY-AID se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé du client avec les moyens d'intervention dont elle dispose.

- En ce qui concerne les bénéficiaires sans prise en charge**, toute absence ou hospitalisation interrompt les interventions. Les prestations seront rétablies dans un délai maximum de trois jours ouvrés à compter de son retour à domicile ou de la demande de son représentant.
- Pour les bénéficiaires ayant une prise en charge** du Conseil départemental (APA, ...), en cas d'hospitalisation, la prestation est suspendue immédiatement, sous présentation du bulletin de situation de l'hôpital. De même, la personne accompagnée peut prétendre au rétablissement de la prestation dans un délai maximum de trois jours à compter de son retour à domicile.

V) **Obligations des personnes accompagnées pour permettre la réalisation des prestations**

- le respect des décisions de prises en charge**
- les termes du contrat de prestation de service**
- les prescriptions d'hygiène de vie nécessaire à la bonne réalisation des prestations.**

La personne accompagnée doit donner libre accès à toutes les commodités dont elle dispose à son domicile et mettre à la disposition de l'agent tout produit ou matériel (gants jetables, gants ménagers, produits d'entretien, appareil ménager en bon état de fonctionnement, etc.) qui s'avérerait nécessaire à l'exercice des prestations.

- le comportement civil à adopter à l'égard des intervenants à domicile**

Dans un souci de respect de la vie privée des agents, il n'est pas permis de les contacter à leur domicile car le service reste à la disposition des personnes accompagnants et/ou de leurs représentants, pour toute demande relative aux interventions.

Un répondeur téléphonique enregistre toutes les demandes formulées en dehors des horaires d'ouverture du service

De même, la personne accueillie est tenue de respecter l'intégrité de l'agent et de ne porter aucun jugement de valeur sur son mode de vie, sa religion... sous peine de résiliation du contrat. Dans ce sens, il rappelle que les faits de violence sur autrui (dont les intervenants à domicile) sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires).

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

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

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandé ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux



La proximité du service à la personne

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou



des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



La proximité du service à la personne



FICHE DE DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Je soussigné(e) :

NOM marital et ou de jeune fille : PRÉNOM :

DATE et LIEU de NAISSANCE :

ADRESSE :

TELEPHONE : E-MAIL :

Désigne comme personne de confiance pour la durée de la mission de

.....
Pour la durée de mon contrat (n° contrat :))

Madame Mademoiselle Monsieur

NOM marital et ou de jeune fille:..... PRÉNOM :

DATE et LIEU de NAISSANCE :

ADRESSE :

TELEPHONE : E-MAIL :

Cette personne de confiance :

Un parent un proche Mon médecin traitant

J'ai bien noté :

Que cette personne de confiance pourra être consultée par les équipes de SERENITY-AID au cas où je ne serais pas en état d'exprimer clairement ma volonté concernant les interventions contractées et de recevoir L'information nécessaire pour le faire. Dans ce cas aucune modification des interventions ne pourra être faite sans cette consultation préalable.

Qu'à ma demande, elle m'accompagne dans mes démarches et dans les définitions de mes besoins afin De m'aider dans mes décisions.

Que les informations que je juge confidentielles et que j'aurais indiqués au responsable de mon dossier Client ne seront pas communiquées à cette personne de confiance.

Que je peux révoquer ou changer cette désignation à tout moment et que, dans ce cas, je m'engage à en Informer par écrit qu'il me revient de l'informer de cette désignation et de m'assurer de son accord.

Fait le :

Signature :

Je soussigné(e) :

NomPrénom.....

Certifie avoir été informé(e) de ma désignation en qualité de personne de confiance de la Personne ci-dessus identifiée.

Fait le :

Signature de la personne de confiance :

Fait en trois exemplaires-un pour le bénéficiaire, un pour la personne de confiance et un pour SERENITY-AID



La proximité du service à la personne



LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES

Arrêté n° 2015/288 du 30 Janvier 2015 portant désignation des personnes qualifiées
prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles.

- Madame Michèle CECCHINI-CHRETIEN, membre du conseil d'administration de l'association d'Aide d'Urgence du Val-de-Marne (AUVM) et membre du conseil d'administration de l'Amicale de la 1^{re} Division Française Libre (D.F.L)
- Monsieur Alain DUC, médecin retraité et membre de la commission santé du Comité Départemental des Retraités et des Personnes Agées (CODERPA)
- Monsieur Christian FOURNIER, ancien vice-président du Conseil général et vice-président de l'Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH) du Val-de-Marne,
- Monsieur Philippe GENEST, vice-président du CODERPA et Président du collectif inter organisations des retraités et personnes âgées,
- Monsieur Paul NATAF, Président de l'association Habitat Educatif,
- Monsieur Jean-Claude PERROT, Président de l'association Ages et Vie du Val-de-Marne, membre du CODERPA,
- Madame Michèle De PREAUDET, administratrice de l'Association de Familles de Traumatisés Crâniens et cérébro-lésés d'Ile-de-France /Paris (AFTC IDF/P) et déléguée pour le Val-de-Marne.

Coordonnées des autorités compétentes Secteur de la protection de l'enfance :

Direction territoriale de la Protection et Judiciaire de la Jeunesse du Val-de-Marne
5 impasse Pasteur Vallery-Radot
94000 Créteil ET Conseil général – Aide Sociale à l'Enfance (ASE) Direction de l'enfance et de la jeunesse Immeuble Solidarités 7/9 voie Félix Eboué
94054 Créteil Cedex

Secteur des établissements et services pour personnes en situation d'exclusion et en demande d'asile:

Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL)
Unité territoriale du Val-de-Marne
12/14 rue des Archives
94011 Créteil Cedex

Secteur des établissements et services pour personnes âgées :

Conseil général du Val-de-Marne ET Direction des services aux personnes âgées et aux personnes handicapées Immeuble Solidarités
7/9 voie Félix Eboué
94054 Créteil Cedex

ET

Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France (ARS)
Délégation territoriale du Val-de-Marne
25 chemin des bassins -CS 80030
94010 Créteil Cedex

Secteur des établissements et services pour adultes en situation de handicap :

Conseil général du Val-de-Marne et Direction des services aux personnes âgées et aux personnes handicapées Immeuble Solidarités 7/9 voie Félix Eboué 94054 Créteil Cedex
ET Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France (ARS) Délégation territoriale du Val-de-Marne
25 chemin des bassins -CS 80030 94 010 Créteil Cedex

Secteur des établissements et services pour enfants en situation de handicap :

Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France (ARS)
Délégation territoriale du Val-de-Marne
25 chemin des bassins -CS 80030 94 010 Créteil Cedex

Secteur des établissements et services pour personnes confrontées à des difficultés spécifiques :

Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France (ARS)
Délégation territoriale du Val-de-Marne
25 chemin des bassins -CS 80030 94 010 Créteil Cedex

Secteur des services pour personnes protégées :

Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Val-de-Marne (DDCS)
11 rue Olof Palme – BP 40114
94003 Créteil Cedex

SERENITY-AID - 5 rue Montebello - 94400 Vitry-sur-seine

Tél : 01.46.82.38.54 - Mail : contact@serenity-aid.fr - Site : www.serenity-aid.fr |

Interventions 24h/24 et 7j/7j- Visite d'évaluation et Devis gratuits

Autorisation N°SAP790390942 – Code NAF : 8810A – Siren : 790 390 942 RCS Créteil | Capital : 5 000 €