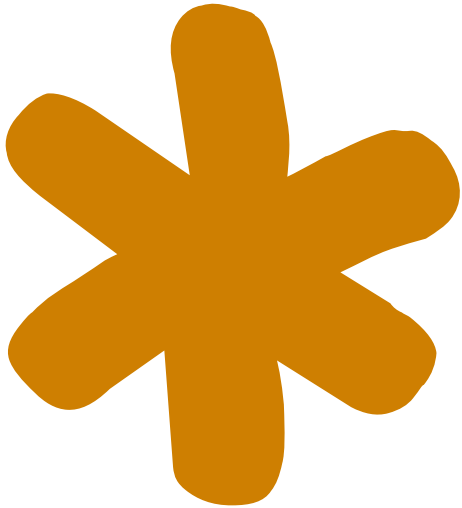




# LIVRET D'ACCUEIL DES CLIENTS



# Le mot du Directeur Pierre Lacot

Bienvenue !

- Le cœur de notre métier est de permettre à toute personne fragilisée par l'âge, la maladie, le handicap, les difficultés sociales ou familiales, de rester à son domicile dans de bonnes conditions.
- Nous accompagnons la personne au quotidien, dans les gestes de la vie courante. Nous respectons son autonomie, sa dignité, et ce jusqu'au terme de sa vie, et dans le respect de son intimité. Notre équipe apporte son soutien aux personnes de l'entourage pour l'organisation de ce mode de vie.
- Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin. Il demande du respect, de la discrétion, de la réserve et de la délicatesse pour instaurer la relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion.
- Les interventions sont individualisées et réévaluées grâce à une approche globale, au regard des besoins et attentes de la personne aidée et de son entourage.

# Les solutions qui vous sont proposées



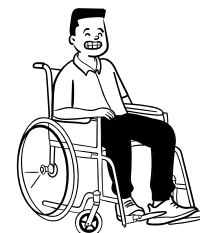
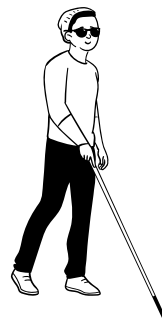
## LES SOLUTIONS AUTONOMIE

Assistance aux personnes âgées  
Assistance aux personnes  
handicapées  
Accompagnement  
Aide à la mobilité et transport de  
personnes  
Préparation des repas  
Aide au repas  
Aide à la toilette  
Téléassistance  
Assistance administrative  
Garde d'enfants de -de 3ans et +



## LES SOLUTIONS CONFORT

Entretien de la maison  
Ménage / Repassage  
Travaux de jardinage  
Travaux de bricolage  
Garde d'enfants à domicile  
Soutien scolaire à domicile  
Livraison de courses à domicile  
Assistance informatique  
Promenades d'animaux  
Assistance administrative  
Accompagnement des enfants  
Vigilance domicile et animaux

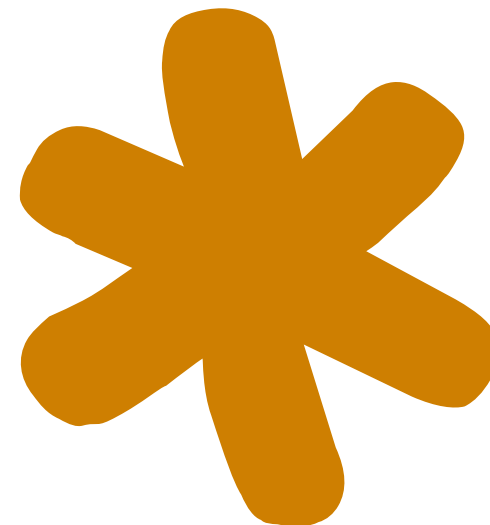


# UN PEU D'HISTOIRE...

ABS 29 « Aber Benoit services 29 »

a été créée le 7 mars 2012

avec pour objet de développer  
les services d'aide à la personne.



## FORME JURIDIQUE D'ABS29

ABS 29 est une EURL

**\* Arrêté de renouvellement d'agrément**

du Conseil Départemental du Finistère (10/12/21)

n° 2012-0352 SAP 749867677

**\* Arrêté d'autorisation**

du Conseil Départemental du Finistère (19/01/17)

**\* N°SIRET : 749 867 677 00017 APE : 8810A**





  
A VOTRE SERVICE ...!



Pour mieux vous servir, nous disposons :

- D'une déclaration, qui vous permet de bénéficier de 50% de crédit d'impôts
  - D'un agrément, afin d'accompagner les enfants de moins de 3 ans et les enfants de moins de 18 ans porteurs de handicap
- D'une autorisation, afin de proposer aux personnes âgées et ou fragilisées, une aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

En résumé, nous pouvons nous occuper de tout le monde !



(1) : que vous soyez imposables ou non, dans la limite de 12 000€/ an pour l'entretien du logement, et 5 000 € pour le jardinage  
Pour plus de détail sur ces plafonds, nous répondrons à toutes vos questions.

Textes de références :

- Code général des impôts art.199 sexdecies
- Article 82 de la loi de finances pour 2017 ( n°2016-1971 du 29/12/2016)
- Articles D,7233-5 du code du travail

# NOUS INTERVENONS EN MODE PRESTATAIRE\* DANS LE SECTEUR DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNE DU PAYS D'IROISE ET DU PAYS DES ABERS

Nous sommes là !



\*PRESTATAIRE ?

- Nous mettons à votre disposition des intervenantes.
- Nous sommes leur employeur.
- Pas de formalité administrative.
- Nous gérons le recrutement, le contrat la déclaration URSSAF, la gestion des remplacements.
- C'est à ABS29 que vous réglez les prestations d'aide.

# Vous souhaitez venir nous voir ?

Vous êtes les bienvenus à l'agence située au :  
17 rue Henry Provostic 29830 PLOUDALMEZEAU

L'ouverture du bureau :

Du lundi au vendredi : 09h00 à 12h00 puis de 14h00 à 17h30  
Le samedi de 10h00 à 12h00

Vous pouvez contacter :

Pierre Lacot au 02.98.37.65.66 ou 06.83.18.59.54  
[abs29@orange.fr](mailto:abs29@orange.fr)

Sophie Ver Eecke au 07.61.61.51.33  
[assistante.abs29@orange.fr](mailto:assistante.abs29@orange.fr)

Coline Mingant au 06.35.42.13.28  
[assistante2.abs29@orange.fr](mailto:assistante2.abs29@orange.fr)

Vous pouvez vous garer dans la rue Henry Provostic ou sur la place Monseigneur Raoul.  
L'agence se situe en face du Laboratoire d'analyses.

# Les bénéficiaires de nos services

Toutes personnes **avec ou sans** financement extérieur :

- ❖ Les personnes en situation de handicap : enfants et adultes porteurs de handicap bénéficiant de la PCH, de l'AEH, ou de l'AAH.
- ❖ Les aînés : en perte d'autonomie, bénéficiant de l'APA ( GIR 1 à 4) ou de de l'aide des fonds d'action social de leur caisse de retraite (GIR 5 à 6).
- ❖ Les actifs et les familles : CESU prépayés, e-CESU, aide de la CPAM, de la CAF (CMG).
- ❖ Les sorties d'hospitalisation : bénéficiant d'une prise en charge ou d'une participation de leur mutuelle.

PCH : Prestation de Compensation du Handicap  
AEH : Allocation Enfant Handicapé  
AAH : Allocation Adulte Handicapé  
APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie  
GIR : classification du niveau de dépendance  
CMG : Complément libre choix du mode de garde



# VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS.

En cas d'urgence, une permanence  
téléphonique est à votre disposition

7 jours sur 7

24 heures sur 24 !

Monsieur Lacot : 06.83.18.59.54



Nous vous proposons un service  
personnalisé, en fonction de vos besoins  
particuliers.

Des prestations d'un minimum de 45min

7 jours sur 7 !

L'équipe administrative vous garantit une  
continuité de service.

En cas d'absence de nos intervenantes,  
nous mettrons tout en œuvre pour vous  
proposer une solution de remplacement.

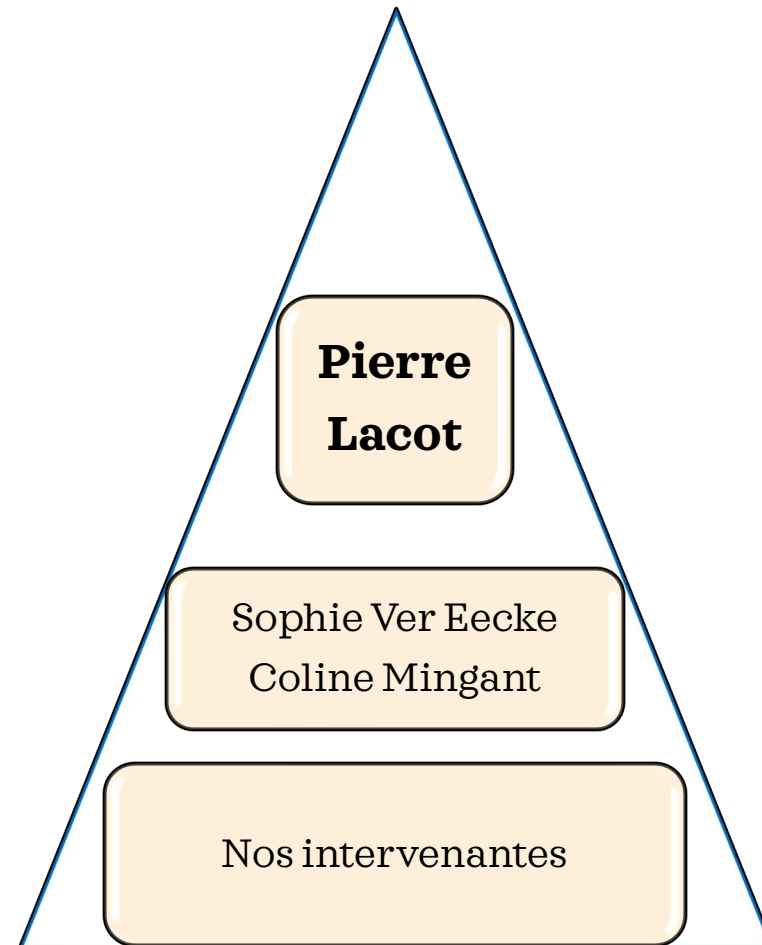





Nous vous présentons l'équipe :

25 salariés ayant soit le DEAVS, le TADVF,  
soit des formations spécifiques d'aide à domicile  
ou une solide expérience.

Des formations complémentaires,  
dans le cadre de la formation continue,  
sont organisées afin de répondre aux mieux  
aux besoins spécifiques de chaque bénéficiaire.





## Mise en place d'une intervention en 4 étapes

1

Premier contact : un appel, de vous ou une personne de votre entourage, un professionnel de santé.

2

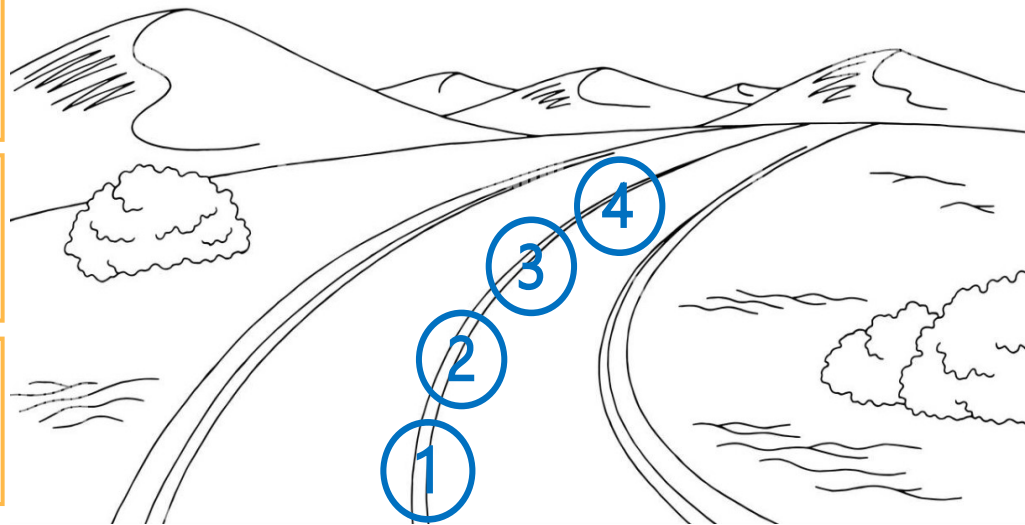
Un RDV à votre domicile, ou à l'agence. Nous prendrons en compte toutes vos demandes, et nous évaluerons vos besoins.

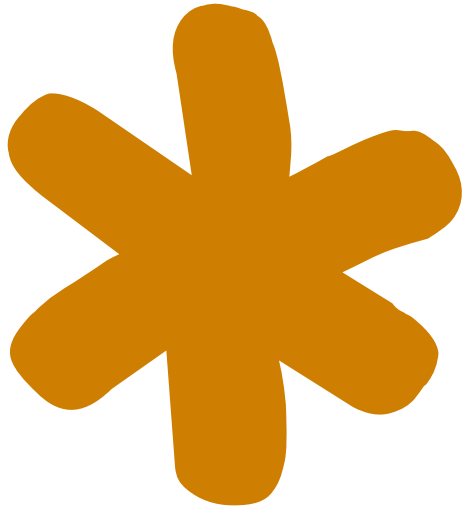
3

Une proposition et un devis gratuit vous est proposé, en prenant en compte vos droits (APA, PCH, mutuelles...)

4

Après votre validation et signature du contrat, la mise en place des interventions commence.





## Le contrat de prestation

- Il définit clairement les engagements des deux parties.
- Il précise les tâches à effectuer et les horaires d'interventions.
- Il indique les conditions tarifaires.
- Il peut évoluer en cas de besoin ou de circonstances particulières, d'un commun accord.
- Il est signé par les deux parties

## La démarche qualité

ABS29 s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Nous nous appuyons sur le respect des principes déontologiques et sur la réglementation en vigueur



**Aide dans  
les actes  
de la vie  
quotidienne**

**Entretien  
courant de  
votre  
logement**

**Surveillance  
de la prise  
des  
médicaments**

**Aide à  
l'habillage  
et au  
déshabillage**

**Aide aux  
déplacements  
intérieurs et  
extérieurs**

**Aide à la  
toilette**

**Aide à la  
prise des  
repas**

**Nous  
proposons**

**Aide à la  
préparation  
des repas**

**Aide aux  
transferts  
levés et  
couchés**

**Entretien du  
linge,  
machine à  
laver et  
repassage**

**Accom-  
pagnements  
aux RDV,  
médecin,  
coiffeur,  
kiné...**

**Promenades  
extérieurs :  
commerces  
parc, sortie  
de loisirs**

**Courses**

**Jardinage**

**Garde  
d'enfants**

**Garde  
d'enfants  
porteurs de  
handicap**

**Activités  
culturelles**

**Activités  
ludiques**

**Promenades  
extérieures :  
commerces  
parcs, loisirs**

**Accom-  
pagnement  
et sorties  
d'école**

**Aide aux  
devoirs**

**Nous  
proposons**

**Préparation  
des repas**

**Bain,  
changes**

**Accom-  
pagnement  
aux activités  
péri-  
scolaires**

**Gouter,  
jeux,  
activités  
d'éveil**



**Démarches  
adminis-  
tratives**

**Soins et  
promenades  
des animaux  
de  
compagnie**



# Suivi des interventions et continuité de service

## Le rôle des responsables de secteur auprès de vous :

- Elles veillent à la continuité des interventions
- Elles s'assurent de la qualité des prestations (appels ou visites)
- Elles évaluent vos besoins, ajuste les missions des intervenantes
- Elles s'assurent de votre satisfaction régulièrement.
- Un échantillon de nos clients participe, une fois par an, à une enquête de satisfaction

## La continuité de service :

Elle est assurée le plus rapidement possible en cas d'absence de l'intervenante.

Les responsables de secteur vous contacteront, et si vous le souhaitez, vous proposeront une remplaçante dans les meilleurs délais.

## La personne de confiance:

Vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance. Un document vous expliquant son utilité vous sera remis, et vous pourrez décider ou non d'en désigner une.

## Nous vous remercions de nous prévenir le plus rapidement possible :

- De vos absences, ponctuelles ou sur le long terme (vacances, maladie, hospitalisation...).
- De tous vos besoins de modifications (jours, heures d'interventions...).
- De l'évolution de vos besoins.

# Les rôles et les missions de nos intervenantes

## **Le double rôle des intervenantes :**

- Elles accomplissent des tâches d'ordre technique, moral et social.
- Elles contribuent au maintien au domicile, afin d'éviter l'isolement et favoriser les relations avec l'environnement proche.

Nos salariées stimulent la personne âgée ou la personne en situation de handicap afin qu'elle puisse garder son autonomie sans se substituer à son entourage ou au personnel médical.

Un cahier de liaison peut être mis en place dès le début de la prestation afin de pouvoir établir une coordination entre les intervenantes, les autres services, la famille, et le bénéficiaire lui-même.

## **Les intervenantes ne sont pas autorisées à :**

Accepter de don, de quelque nature que ce soit. Utiliser la carte de crédit du bénéficiaire. Rédiger et signer des chèques pour le bénéficiaire. Intervenir pour une autre personne que le bénéficiaire.

# Nos tarifs

- Les tarifs sont réglementés par le ministère de l'économie, des finances, et de la souveraineté industrielle et numérique
- Nous vous remettrons un document sur les tarifs en vigueur en annexe à ce livret d'accueil
- Les tarifs sont indiqués AVANT déduction d'aide.
- Nous vous accompagnons dans vos démarches administratives afin que vous puissiez bénéficier des exonérations auxquelles vous pouvez prétendre.

# La facturation

- Vous recevrez chaque début de mois une facture, elle est établie sur la base des heures réellement effectuées et validées. Tout retard de règlement pourra entraîner des pénalités de retard.
- La facture vous est adressée par l'intermédiaire des intervenantes, par e-mail ou par courrier
- Nous vous proposons plusieurs modes de règlement :
  - Prélèvement bancaire
  - Chèque
  - CESU prépayés/E-CESU
  - Virement bancaire
  - Home+ ( plus d'information sur demande)

# Assurance

- Notre contrat de responsabilité civile couvre l'ensemble de nos prestations.

# RGPD

- Notre société respecte le « règlement général sur la protection des données. »
- Afin de recueillir votre consentement, un document explicatif vous sera remis.

# Un problème ?

Les urgences : 112  
La police : 17  
Les pompiers : 18  
SAMU : 15  
SOS Médecin 24h/24 : 36 24  
Centre antipoison : 02.99.59.22.22  
Maltraitance enfants : 119  
Maltraitance personnes âgées : 3977

- Si vous rencontrez des difficultés, de quelque nature que ce soit, avec votre intervenante, vous devez nous en informer le plus vite possible.
- Afin de trouver une solution et vous apporter une réponse rapidement, votre interlocuteur privilégié sera le Directeur Pierre Lacot au 02.98.37.65.66 ou par mail à [abs29@orange.fr](mailto:abs29@orange.fr). Vous pouvez également prendre RDV à l'agence.
- Selon l'article L311-5 du CASF, si aucun accord n'est trouvé, il est possible de rentrer en contact auprès de personnes qualifiées :
  - Direction des personnes âgées et/ou porteuses de handicap : 02.98.76.22.46
  - Plateforme maltraitance personne âgée 39 77 (numéro vert) .
  - Direction de la prévention des personnes et prévention des exclusion 02.98.64.99.00
  - Les services du Conseil Départemental : 02 98 76 20 20

# La satisfaction de nos clients



Cette Charte Qualité,  
traduit l'éthique professionnelle d'ABS29.  
Elle garantit à ses clients, un service de qualité.  
Ces règles, valeurs et principes sont partagés par  
l'ensemble de nos salariés.



## Personnalisation & Ecoute

Nous nous engageons à vous apporter une réponse professionnelle adaptée à vos besoins.

## Transparence

Nos tarifs sont « tout compris » sans abonnement.

## Confidentialité & Sécurité

Nous prenons l'engagement d'agir avec discrétion, dans le respect de votre vie privée et de votre intimité.

## Liberté

Vous n'avez pas d'engagement de durée, seulement l'obligation de nous prévenir rapidement de l'arrêt de vos prestations.

## Disponibilité & Réactivité

Le directeur et les responsables de secteur répondent à toutes vos questions. Si toutefois nous ne pouvons y répondre immédiatement, nous nous engageons à vous apporter une réponse en moins de 48 heures.

## Garantie

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous satisfaire. Néanmoins, si vous n'étiez pas pleinement satisfait de la prestation, nous nous engageons à l'améliorer.

## Compétences & Conseils

Nous mettons à votre disposition du personnel de confiance, rigoureusement sélectionné pour son expérience du métier et ses qualités personnelles et relationnelles.

# Code de Déontologie du service d'aide à domicile

## 3 Principes

### Le respect

- Réserve et discrétion.
- Respect des biens.
- Respect de l'espace de vie, de son intimité, son intégrité et sa dignité.
- Respect de sa culture, ses choix de vie et son projet de vie.
- Respect de la confidentialité des informations reçues.
- Libre accès aux informations contenues dans son dossier.

### La personnalisation de la prestation

- Ajustement continu de la prestation aux besoins et aux attentes de la personne.
- Coordination avec les autres professionnels.
- Offre limitée aux besoins du bénéficiaire.

### La relation triangulaire

- Relation entre le bénéficiaire, l'intervenant et les responsables de secteur
- Les responsables de secteur protègent le bénéficiaire face à d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou abusives.
- Les responsables de secteur protègent l'intervenante en l'aidant à trouver un juste équilibre entre une relation centrée sur l'affectivité et une relation trop indifférente centrée sur la technicité.



### Article 1

Principe de non discrimination.

### Article 3

Droit à l'information.

### Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.

### Article 5

Droit à la renonciation.

### Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté.

# Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

### Article 6

Droit au respect des liens familiaux.

### Article 7

Droit à la protection.

### Article 9

Principe de  
prévention et  
de soutien.

### Article 10

Droit à l'exercice des  
droits civiques attribués  
à la personne accueillie.

### Article 11

Droit à  
la pratique  
religieuse.

### Article 12

Respect de la dignité  
de la personne et  
de son intimité.

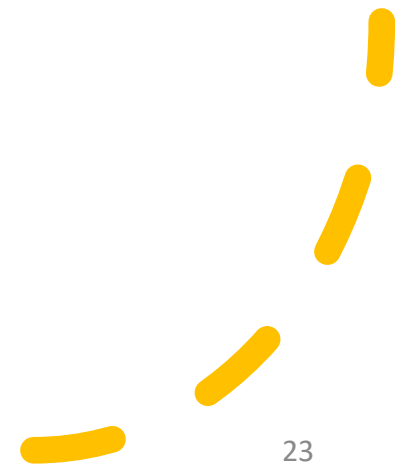
### Article 8

Droit à l'autonomie

# Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

La loi est là  
pour vous protéger

- L'abus de faiblesse
- La maltraitance



# Ce qu'il faut savoir

## L'abus de faiblesse :

La loi a renforcé la protection des consommateurs les plus vulnérables en créant « le délit d'abus de faiblesse » ( Art. L 122-9 et suivant du code de la consommation).

Les personnes qui sont en situation de faiblesse, de fragilité, ou d'ignorance sont particulièrement concernées.

L'âge avancé, le mauvais état de santé, une incompréhension de la langue peuvent mettre en danger la personne face à cette pratique commerciale abusive qui consiste à faire souscrire un contrat.

Ces personnes ne sont pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elles prennent.

Le code pénal ( art L 223-15-2) prévoit la sanction de l'abus de faiblesse pour réparer les préjudices concernant un mineur ou une personne particulièrement vulnérable.

Si l'abus de faiblesse ne peut être prouvé, l'article L 122-11 du code de la consommation, définit la pratique commerciale agressive comme un comportement qui consiste à solliciter de façon répétée et insistante le consommateur [...] afin d'altérer sa liberté de choix.

# Ce qu'il faut savoir

## La maltraitance :

Nous sommes très attentifs aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes, quel que soit leur âge.

Nous réalisons un signalement lorsque c'est nécessaire, selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant les compétences pour recueillir les informations et agir.

Les actes de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

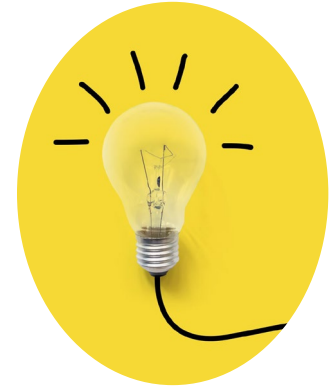
La mise en danger, l'agressivité, la contrainte physique ou morale, l'enfermement, le défaut d'hygiène, la privation d'alimentation, d'actes essentiels à la vie ou à la socialisation, ou tout comportement pouvant être considéré comme humiliant, sont des comportements considérés comme des actes ou situations de maltraitance et sont condamnables.

Le fait de ne pas dénoncer de tels actes ou pratiques dont on a connaissance constitue de fait un comportement condamnable. Tout acte, isolé ou répété, ou encore une absence d'intervention appropriée qui se produit dans toute relation de confiance et cause un préjudice ou une détresse chez la personne.

Sans occulter que les cris et l'intimidation, les insultes ou injures, le fait de traiter un aîné comme un enfant, d'ignorer la personne ou de l'isoler de sa famille et de ses amis, ou de l'empêcher de s'adonner à ses activités régulières, le fait de s'immiscer dans la vie privée d'une personne âgée et/ou handicapée de façon inappropriée sont également considérés comme de la maltraitance dite psychologique.

# Les différentes médiations

## La médiation familiale



### Dans quelles circonstances pouvez-vous le solliciter ?

- Vous considérez que vos droits ne sont pas respectés.
- Le dialogue est rompu avec le service.
- Vous ne comprenez pas le sens d'une réponse du service.
- Vous pensez que votre demande n'est pas entendue.

### Pour quoi faire ?

- Permettre de vous faire entendre.
- Faciliter les échanges.
- Apaiser les tensions.
- Rétablir le dialogue.

### Comment contacter le médiateur ?

Rédigez votre lettre précisant votre demande et adressez-la, au :

Conseil départemental du Finistère

Service personnes âgées

32 boulevard Dupleix

CS 29029 29196 Quimper Cedex

**Ou par mail :**

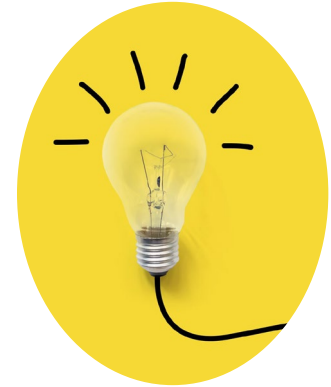
[contact@finistere.fr](mailto:contact@finistere.fr)

Tél. 02 98 76 20 20



# Les différentes médiations

## La médiation entreprise



### Dans quelles circonstances pouvez-vous le solliciter ?

- Les clauses contractuelles déséquilibrées.
- Modification unilatérale ou rupture brutale de contrat.
- Conditions de paiement non respectées (retards de paiement, retenues injustifiées, pénalités abusives).
- Non-respect d'un accord verbal.
- Services non conformes.
- Vol ou détournement de propriété intellectuelle.

### Pour quoi faire ?

- Permettre de vous faire entendre.
- Faciliter les échanges.
- Apaiser les tensions.
- Rétablir le dialogue.

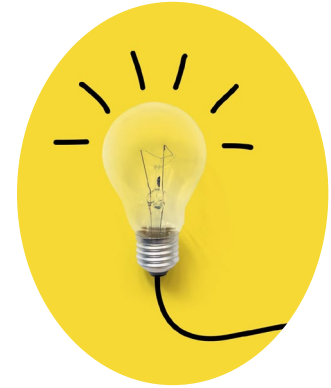
### Comment le contacter ?

Monsieur Antoine Masson

[Antoine.masson@finances.gouv.fr](mailto:Antoine.masson@finances.gouv.fr)

Ou par formulaire en ligne : [www.mediateur-des-entreprises.fr](http://www.mediateur-des-entreprises.fr)

# Les différentes médiations En cas de litige avec ABS29



## Dispositif de médiation des litiges de consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de Monsieur Lacot, vous pouvez recourir gratuitement à la médiation.

## Vous pouvez contacter l'ANM Consommation ( l'Association Nationale des Médiateur) :

- par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS
- par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante :

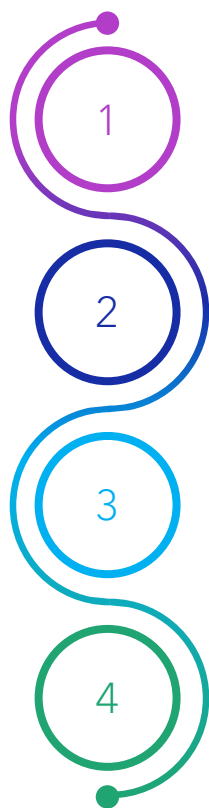
[www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)

## Pour quoi faire ?

- Permettre de vous faire entendre.
- Faciliter les échanges.
- Apaiser les tensions.
- Rétablir le dialogue.

ANNEXE

# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



1

Garantie des droits des usagers p.32

2

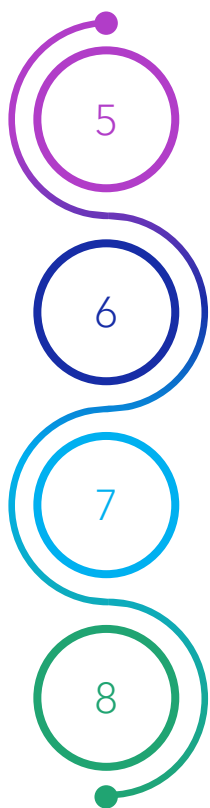
Missions d'aide à domicile p.33

3

Organisation du service I p.34  
Territoire et horaires

4

Organisation du service II p.35  
Mise en place et suivi des prestations



5

Organisation du service III p.36 à 40  
Le rôle de l'aide à domicile

6

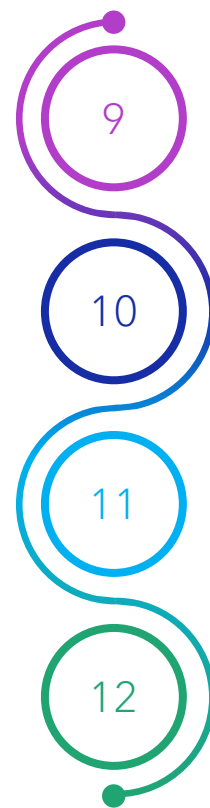
Organisation de l'intervention p.41

7

Les outils et détails de fonctionnement p.42 et 43

8

Protection de la santé et sécurité p.44



9

Assurance et Secret Professionnel p.45

10

Absence du bénéficiaire ou de l'intervenante p.46

11

Facturation et fin de prestation p.47

12

Les informations vous concernant & texte de référence p.48 et 49

# QU'EST-CE QU'UN RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ?

En vertu de l'article L 311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles et du décret N° 2003- 1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des usagers et d'autre part, les modalités de fonctionnement du Service d'Aide à Domicile d'ABS29.

Il a été rédigé et validé au mois de janvier 2023 et il doit être révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

L'équipe administrative est à votre disposition pour vous en faciliter la compréhension.

## Définition du service prestataire :

Un service d'aide à domicile exerce son activité dans le cadre prestataire lorsque la structure qui développe ce service est l'employeur de l'aide à domicile intervenant chez la personne. La personne aidée rémunère directement la structure pour son intervention, le plus souvent avec le concours d'un tiers payeur qui assure une prise en charge partielle ou totale des frais. Un service prestataire permet de garantir un interlocuteur unique qui assure le recrutement, la rémunération, la formation, l'évaluation du personnel ainsi que la mise en place et le suivi des interventions.

ABS29 a signé des conventions avec le Conseil Départemental et les principales caisses de retraite permettant aux bénéficiaires d'obtenir, selon des conditions, une participation ou prise en charge financière des heures d'aide à domicile.

ABS29 possède également un agrément lui permettant d'intervenir auprès de publics dits fragiles.

# 1

## GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (article L-311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles), nous garantissons à toute personne le respect de ses droits et libertés individuelles.

ABS29 et son personnel s'engagent à :

- respecter votre dignité et votre intégrité,
- respecter votre vie privée et votre intimité,
- respecter votre sécurité,
- respecter vos biens,
- respecter votre culture, votre religion et vos choix de vie,
- faire preuve de réserve et de discrétion à tout moment,
- respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

### • respecter vos droits fondamentaux :

- de libre choix, pour les prestations adaptées à vos besoins,
- d'avoir une prise en charge individualisée de qualité, respectant votre consentement éclairé, ou celui de votre représentant légal,
- de confidentialité concernant les informations vous concernant,
- d'accès à toute information ou document relatif à votre prise en charge,
- de participer directement, ou avec l'aide de votre représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet de vie.

Le droit d'expression des usagers trouve à s'exercer à travers une enquête annuelle de satisfaction réalisée auprès des usagers, qui permet d'évaluer le fonctionnement du service (accueil physique, accueil téléphonique) mais aussi d'évaluer la qualité des prestations proposées.





## MISSIONS DU SERVICE D'AIDE À DOMICILE

Notre mission est de proposer des réponses individualisées en matière de maintien à domicile et d'intégration à la vie sociale et aux difficultés que peuvent rencontrer :

- les séniors,
- les personnes porteuses de handicap,
- les personnes dépendantes, quel que soit leur âge,

Afin de permettre à ces personnes de rester dans leur cadre de vie habituel, dans les meilleures conditions possibles de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité, **ABS29** met à leur disposition un service de professionnels qualifiés, composé d'auxiliaires de vie et aides ménagères, encadrées par une équipe administrative.

Nous nous attachons à apporter à nos clients un soutien quotidien afin de prévenir la perte d'autonomie et de lutter contre l'isolement.

L'intervenante ne doit pas systématiquement « **faire à la place de** », mais elle doit « **aider à faire avec** » la personne.

L'intervenante n'a **DONC** pas seulement vocation à accomplir des tâches ménagères, elle est aussi auprès de la personne aidée pour lui apporter par sa présence, sécurité, stimulation et réconfort moral.



## ORGANISATION DU SERVICE I

### Les horaires d'intervention

Les prestations d'aide à domicile sont réparties entre 7h et 22h, 7 jours/7, en fonction de l'évaluation des besoins effectuée par les responsables de secteur.

Le service administratif est situé au 17 rue Provostic 29830 PLOUDALMEZEAU.

Il est ouvert au public du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30 . Le samedi de 10h00 à 12h00

En dehors de ces horaires, weekends et jours fériés, vous pouvez le contacter au 02.98.37.65.66 ou 06.83.18.59.54

Les messages laissés sur le répondeur sont écoutés puis Monsieur Lacot peut se mettre en relation téléphonique avec les intervenantes ou les usagers uniquement en cas d'urgence liée au maintien de la prestation, ne pouvant attendre l'ouverture des bureaux le lundi.

### Le territoire d'intervention

ABS29 intervient dans le secteur de la communauté de commune du pays d'Iroise et du pays des abers.

Ploudalmézeau, Saint Pabu, Landunvez, Porspoder, Lanildult, Larivoiré, Milizac, Plourin, Plouguin, Tréouergat, Saint Renan etc...

Les autres urgences sont à traiter avec  
le 15, le 18 ou le 112.



## ORGANISATION DU SERVICE II

Pour bénéficier de l'intervention d'une aide à domicile, il est nécessaire de constituer un dossier administratif.

Une évaluation des besoins sera effectuée au domicile.

Si vous remplissez les conditions pour pouvoir bénéficier d'une participation du Conseil Départemental du Finistère, d'une caisse de retraite ou autre, la responsable de secteur pourra vous aider à constituer le dossier de demande de prise en charge. Dès réception de la notification de décision d'un organisme d'aide, vous devrez nous en faire parvenir une copie afin que nous puissions organiser ou ajuster les prestations selon le plan d'aide.

Un devis gratuit peut-être réalisé sur simple demande.

Un document individuel de prise en charge (Décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004) est établi entre le bénéficiaire et ABS29. Il fixe les objectifs de la prise en charge et les modalités de sa mise en œuvre. Ce contrat pourra être actualisé régulièrement, en fonction de vos besoins ou tout autres changements; toute modification entrainera la création d'un avenant.

Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement du service vous sont remis.

Vous êtes invité à en prendre connaissance, signer le document attestant la lecture et l'engagement à en respecter les clauses. Une copie peut vous être remis par e-mail. Si vous souhaitez conserver le livret d'accueil, merci de nous le préciser à la remise du document signé.

Une fiche de mission est élaborée pour chaque bénéficiaire. Elle permet d'identifier ses besoins prioritaires et les particularités de la prise en charge.

Un suivi régulier au domicile permet de réévaluer ce plan d'aide en fonction de l'évolution des besoins (amélioration ou aggravation de la situation, suites d'hospitalisation), d'adapter la prestation et d'en contrôler la qualité.



## ORGANISATION DU SERVICE III

Voici une liste de missions que peut être amenée à effectuer l'intervenante.

### Aide à la personne : lien social et soutien des activités intellectuelles :

- Favoriser le maintien de la personne à son domicile, échanger, permettre le lien social : discussion, lecture, jeux de mémoire, aide aux déplacements, promenades, ...
- Aider aux démarches administratives de la vie courante, à la correspondance.

### Courses :

- Effectuer au plus près du domicile du bénéficiaire les courses de ravitaillement courant en prenant soin de les grouper dans un souci d'efficacité. L'intervenante ne peut accepter d'autre moyen de paiement que les espèces (ni chèque, ni carte bancaire). Il vous ramènera immédiatement la facture du fournisseur ou le ticket de caisse et vous restituera intégralement la monnaie. Si vous accompagnez l'intervenante, c'est vous qui procéderez au paiement, avec son aide si besoin.
- Le temps consacré aux courses est pris sur le temps d'intervention de l'intervenante et non sur son temps personnel.
- Si votre aide à domicile vous transporte dans son véhicule personnel, sachez qu'elle est assurée via son assurance automobile pour les déplacements à usage professionnel.
- Les kilomètres parcourus pour les courses vous seront facturés en même moment que les prestations à hauteur de 0,70 cts du KM.

Aide à l'alimentation :

- Vérifier les dates de péremption des denrées,
- Nettoyer le réfrigérateur périodiquement,
- Préparer les repas en assurant l'exécution du régime alimentaire sans assumer la responsabilité de ce régime,
- Aider à la prise des repas.

Aide à la toilette :

- L'intervenante ne réalise aucun soin à caractère médical, cela relève des missions de l'aide-soignant(e) ou de l'infirmier(e) .
- Elle peut veiller éventuellement à ce que la personne prenne correctement les médicaments préparés dans un pilulier par les infirmiers, lorsque cette prise est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative du bénéficiaire, et à la condition que le mode de prise ne présente pas de difficulté particulière ni ne nécessite un apprentissage.
- Elle est habilitée à exécuter des soins d'hygiène et de confort, toilette au lavabo par exemple, voire à s'associer à l'équipe de soins infirmiers à domicile ou à l'équipe médico-sociale pour collaborer à une toilette médicalisée.
- Elle ne peut en revanche effectuer aucun soin de pédicurie. Les pédicures sont les seuls habilités et la plupart d'entre eux acceptent de se déplacer au domicile.



## ORGANISATION DU SERVICE III

### Aide à l'entretien du lieu de vie et aux tâches ménagères :

- Assurer l'entretien des pièces à l'usage personnel du bénéficiaire, le ménage courant : lits, vitres, poussières, sanitaires, sols, vaisselle, lessives, repassage, arrosage des plantes...
- La prise en charge est un accord nominatif, individuel et personnalisé. De fait, le conjoint bénéficie de l'aide, sauf en cas d'absence du demandeur, l'intervention de l'aide à domicile étant alors suspendue.
- En aucun cas l'intervenante ne doit procéder au nettoyage des pièces ou du linge des autres occupants du logement tels que locataires ou membres de la famille autres que le conjoint.

### Ne sont pas du ressort de l'intervenant:

- Les gros travaux tels que lessivage de murs, de volets, nettoyage de caves, greniers et garages, ramonage, décapage de parquets, grosses lessives à la main, travaux en hauteur, le déplacement d'objets lourds, jardinage, déménagements, etc...
- Pour certaines de ces tâches, vous pourrez avoir recours au service de petits bricolages et de jardinage que vous propose ABS29.
- Participer à l'hygiène et l'alimentation des animaux domestiques, à condition que la personne aidée ou son entourage ne soit pas en capacité de le faire et que la sécurité de l'intervenante ne soit pas mise en danger.( Sauf exception)

# 5

## ORGANISATION DU SERVICE III

Pour l'entretien du logement, il est nécessaire que le bénéficiaire mette à disposition de l'intervenante des équipements en bon état de fonctionnement et les produits suivants :

- de chiffons, éponges, microfibre,
- d'un balai, pelle, l'aspirateur est vivement recommandé,
- d'un balai à plat avec serpillères rectangulaires est recommandé afin de pouvoir mettre les serpillières à la machine à laver.

( ex : marque VELIDA)

- Produits pour les sols : eau et savon noir. Vinaigre blanc, dégraissant, lessive, produit vaisselle etc...
- Nécessaire pour les vitres ( bassine avec eau tiède avec produit vaisselle, éponge, raclette et chiffon doux)
- Gants ménagers (pour éviter le contact avec les produits d'entretien dont l'usage répété devient agressif pour la peau, et par mesure d'hygiène)

Pour tous les produits irritants, nous vous demandons de fournir un masque afin de protéger la santé de votre intervenante.

Il est porté à votre attention que les intervenantes peuvent utiliser un droit de réserve quant à l'utilisation de certains produits et vous ne pourrez lui en tenir rigueur.



## ORGANISATION DU SERVICE III

### Les actes qui sont interdits:

- Utiliser à la place de l'utilisateur une carte bancaire, une carte de paiement de grande surface ou un chèque en blanc qui lui serait remis pour faire les courses.
- Avoir procuration du bénéficiaire sur un compte d'épargne, bancaire ou autre.
- Accepter de l'argent, des valeurs ou des objets en dépôt.
- Accepter du bénéficiaire ou de la famille, une quelconque gratification et cela sous quelque prétexte que ce soit.
- Acheter ou vendre (un objet) au bénéficiaire, un quelconque bien, mobilier ou immobilier.
- Emprunter au bénéficiaire de l'argent ou quelque objet que ce soit.
- Rapporter des quantités anormales de boissons alcoolisées ou de produits pharmaceutiques non prescrits par ordonnance.
- Fumer chez le bénéficiaire ou prendre des pauses à cet effet.
- Passer ou recevoir des communications téléphoniques d'ordre privé pendant son travail - sauf urgences -.
- Amener un enfant ou toutes autres personnes ou un animal sur son lieu de travail.
- Emporter du travail chez soi (lessive, repassage, couture...).





## ORGANISATION DE L'INTERVENTION

La Responsable de secteur ou le Directeur déterminent quelle est l'intervenante qui fera les interventions, en fonction de l'organisation dans son travail.

L'utilisateur se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée, et ce sans discrimination de race, de religion, de sexe ou d'âge. En aucune façon, l'intervenante ne doit être considérée comme « une bonne à tout faire » ou être dénigrée à quelques moments que ce soit.

Elle sera considérée et respectée telle la professionnelle qu'elle est.

Lorsque les besoins d'aide et d'accompagnement sont importants, il est possible de faire intervenir plusieurs intervenantes: leurs interventions coordonnées assurent la continuité de l'aide apportée. Des remplaçantes vous seront également proposées pendant les périodes de congés ou d'arrêts maladie de vos intervenantes.



# LES OUTILS ET LES DÉTAILS DE FONCTIONNEMENT

## 1) Le cahier de liaison :

Un cahier de liaison peut être mis en place, à la demande du client ou si cela nous semble nécessaire. Il est utile dès la mise en route de l'intervention pour faciliter la coordination entre l'ensemble des intervenantes (y compris médicaux et paramédicaux), pour maintenir un lien avec la famille de la personne aidée et assurer ainsi un suivi de qualité.

Ce cahier est un réel support de travail.

Y seront consignées les informations jugées importantes à communiquer aux collègues, à la famille ou au personnel médical. Seront notés les détails pratiques ou consignes particulières, pour permettre à la fois une bonne traçabilité du travail effectué et l'optimisation du rôle de chacune des personnes impliquées dans le maintien à domicile du bénéficiaire. Ce cahier doit être accessible et la personne bénéficiant de l'aide peut le consulter et écrire dedans.

## 2) Le temps d'intervention :

L'intervenante a un temps de travail défini (accord de prise en charge, plan d'aide) Le nombre d'interventions par semaine et les horaires sont étudiés d'un commun accord entre le bénéficiaire et la responsable de secteur selon les priorités définies de l'intervention (aide à la toilette, préparation des repas, aide à la prise des repas, aide aux tâches ménagères...) et les possibilités du service.

Le planning proposé doit être respecté par le bénéficiaire et l'intervenante, aucune modification ne peut être effectuée sans l'accord du responsable de secteur ou du directeur.

Nous portons à votre attention que si vous décidez de programmer des heures au-delà du plafond d'heure octroyé dans le cadre de votre prise en charge, elles vous seront facturées à 100% de notre tarif horaire en vigueur (révisé au 1er janvier de chaque année).

En cas de présence de l'entourage familial, proches, l'intervenant répond aux demandes et aux besoins du bénéficiaire pris en charge par le service, tout en restant à l'écoute de la famille, mais il est à préciser que l'intervenante est là pour le bénéficiaire et non pour sa famille.



## LES OUTILS ET LES DÉTAILS DE FONCTIONNEMENT

### 3) Feuille de présence :

La feuille de présence permet de vérifier la venue de l'intervenante à votre domicile, de vous projeter sur les prochaines prestations. C'est un document qui vous sera proposé et vous pourrez la signer à la fin de chaque intervention, il n'a pas de caractère obligatoire.

### 4) Appels téléphoniques de la responsable de secteur :

Pour des raisons de service, la responsable de secteur peut être amenée à vous appeler pendant l'intervention de l'aide à domicile, pour lui communiquer des informations urgentes.

### 6) Clés :

Afin de faciliter l'accès au domicile de la personne aidée, si celle-ci ne peut se déplacer par exemple, pour éviter de confier un trop grand nombre de clés, il est possible d'utiliser une boîte à clés. En cas d'impossibilité de prendre de telles dispositions, le bénéficiaire pourra confier une clé à l'intervenante, il faudra remplir un document de remise de clé, le signer et le remettre à l'agence.

### 7) Accueil de stagiaires :

ABS29 favorise la formation professionnelle en accueillant des stagiaires. A ce titre, il est possible que nous sollicitons votre accord pour accueillir un stagiaire en formation avec votre aide à domicile. Le stagiaire a vocation à participer aux activités de l'aide à domicile et de découvrir le métier.

### 8) Vidéo surveillance:

En vertu de l'article 9 du code civil et du principe de respect du droit à l'image, l'installation de système de vidéo surveillance à l'intérieur du domicile du bénéficiaire n'est pas conforme avec la mise en œuvre des prestations. L'éventuelle installation d'un système de vidéo surveillance (ou toute autre mode de captation vidéo ou sonore), à l'intérieur du domicile du bénéficiaire, doit être stipulé et doit obtenir l'accord écrit de l'intervenante.



## PROTECTION DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Protection de la santé et de la sécurité des intervenantes au travail :

Comme tout employeur, ABS29 se doit de protéger la santé de ses intervenantes. Il leur fournit des équipements de protection individuelle tels que blouses, gants, masques, gel hydro alcoolique, et participe à l'achat de chaussures anti-dérapantes.

Les gants de toilette à usage unique doivent être fournis par le bénéficiaire dans le cadre des soins de confort inhérents aux changes de protection.

De son côté, le bénéficiaire doit s'assurer que le matériel et les équipements susceptibles d'être utilisés par l'intervenante sont en bon état.

Il est interdit à l'intervenante de se servir d'équipements potentiellement dangereux (appareils électroménagers dont le cordon électrique serait dénudé, prises mal fixées au mur...).

L'utilisation de produits toxiques (type décapant pour le four, ammoniaque, insecticide) doit être évités.

Ne pas faire de mélange de produits et veiller à les conserver dans leur emballage d'origine (en particulier l'eau de javel).

Le bénéficiaire doit aussi faciliter le travail des intervenantes dans l'aide aux actes essentiels, en mettant en place dès que la situation le justifie, le matériel médical adapté tels que : Lit médicalisé, verticalisateur, lève-personne, déambulateur, chaise roulante... pour leur permettre de mobiliser la personne en toute sécurité.

La responsable de secteur peut à ce sujet vous renseigner, n'hésitez pas à la contacter.

Pour une meilleure organisation du travail des intervenantes et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler - si nécessaire - les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile de la personne aidée. Les propriétaires d'animaux s'engagent à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter un éventuel accident.

Dans un souci de respect de la vie privée des intervenantes, il n'est pas permis de les contacter sur leur portable personnel ou à leur domicile. La responsable de secteur reste à la disposition des personnes aidées et/ou de leurs représentants, pour toute demande relative aux interventions. La personne aidée est tenue de respecter l'intégrité de l'intervenante et de ne porter aucun jugement de valeur sur son mode de vie, sa religion, sa morphologie, son âge, ses origines etc.



## ASSURANCE ET SECRET PROFESSIONNEL

L'assurance en responsabilité civile souscrite par ABS29 va couvrir l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires. ( Crédit Agricole PACIFICA n° 6256745907)

En cas de dégâts occasionnés par l'intervenante au domicile des usagers, celui-ci doit aviser au plus tôt le service et lui transmettre une déclaration de sinistre par écrit, datée, précisant l'heure et le déroulement des faits.

Cette déclaration sera signée par le bénéficiaire et par l'aide à domicile.

Les intervenantes sont soumises au secret professionnel et sont tenues à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.



## ABSENCE DU BÉNÉFICIAIRE OU DE L'INTERVENANTE

En cas d'absence du bénéficiaire pour motifs divers ou hospitalisation programmée, le service doit être prévenu au minimum 72 heures à l'avance et le plus tôt possible en cas d'urgence.

Dans ce cas, les heures non effectuées ne seront pas facturées. Lors de son retour à domicile, le bénéficiaire avertit le service dès que possible pour que l'aide puisse être remise en place dans les meilleures conditions à la date souhaitée.

Dérogation est faite à cette règle en cas de retour d'hospitalisation, ou d'évènement familial grave.

Le temps de l'aide à domicile est précieux. Le bénéficiaire doit veiller à être présent à l'heure de son arrivée pour qu'elle ne se déplace pas inutilement.

En cas d'absence imprévue vous devez contacter la responsable de secteur ou le directeur dans les plus brefs délais.

En cas d'absence non justifiée ou de refus de recevoir l'aide à domicile, les heures vous seront facturées.

Toute absence inexpliquée suscite une inquiétude.

Si ABS29 n'a pas été informée de l'absence du bénéficiaire alors que l'intervenante se présente, il suivra la procédure suivante :

- Contacter la famille ou toute autre personne identifiée comme personne à prévenir, en cas d'urgence,
- En cas d'échec dans ces prises de contact ou de non-réponse et en fonction de l'état de santé de la personne, ABS29 peut demander l'intervention des pompiers.

En cas d'absence de votre intervenante habituelle ( pour congés annuels par exemple), cette dernière peut vous en informer, si ce n'est pas le cas, la responsable de secteur prendra contact avec vous. La responsable de secteur, dans tous les cas, vous contactera pour vous proposer un remplacement. Celui-ci ne s'effectuera pas obligatoirement aux mêmes horaires et aux mêmes jours mais selon la disponibilité des intervenantes remplaçantes, nous comptons sur votre compréhension.



## FACTURATION ET FIN DE PRESTATION

### Facturation des prestations :

La facturation des prestations est mensuelle.

Le règlement peut être effectué par prélèvement, par chèque, en CESU (chèques emploi service universel) préfinancés par les organismes de retraite ou par espèces. Il est à savoir que le paiement en espèces n'ouvre pas le droit aux avantages fiscaux.

Les organismes bancaires facturent l'encaissement des chèques CESU, c'est pour cette raison que vous serez facturé d'1,50 € par heure de prestation en cas de paiement en CESU.

Des plafonds sont mis en place concernant les avantages fiscaux : que vous soyez imposables ou non, dans la limite de 12 000€/an pour l'entretien de votre logement, majoré de 1 500 € par personne de plus de 65 ans, dans la limite de 15 000 €/ an et de 5 000 pour le jardinage.

Textes de références :

- Code général des impôts art.199 sexdecies
- Article 82 de la loi de finances pour 2017 ( n°2016-1971 du 29/12/2016)
- Articles D,7233-5 du code du travail

### Fin de la prestation :

Le bénéficiaire peut mettre fin à tout moment à la prestation. Il doit en informer le service par écrit en respectant un préavis de 15 jours avant le terme du mois en cours.

De son côté, ABS29 se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-respect des termes du présent règlement ou du contrat par le bénéficiaire.

Un préavis d'un mois est accordé à ABS29 après notification, sauf si vous décidez de mettre fin à la prestation à une date antérieure convenue, d'un commun accord.

### Communication sur les informations vous concernant :

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au service d'aide à domicile, à votre organisme financeur et/ou au Conseil Départemental du Finistère.

De plus, l'usager (sauf refus de sa part par écrit) autorise ABS29 à partager ces informations avec les professionnels relevant du domaine social et/ou médico-social.

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du présent règlement aussi bien de la part de la personne aidée que du service, des sanctions peuvent être prises : l'article L.311-5 du Code l'Action Sociale et des Familles énonce que « toute personne prise en charge par un établissement au service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée, qu'elle choisit sur une liste conjointement établie par le préfet et le président du Conseil Départemental. »

La violence verbale ou physique du bénéficiaire envers une intervenante à domicile ou quelqu'un du service, les comportements ayant pour effet de ridiculiser ou dénigrer l'intervenante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence, sont interdits. ABS29 se réserve le droit de mettre un terme aux prestations immédiatement.

Le Règlement Général sur la Protection des Données ( RGPD) est le nouveau cadre juridique de l'Union Européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018. Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : ABS29 17 rue Henri Provostic 29830 PLOUDALMEZEAU en précisant ses nom et prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité. Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).



Code général des impôts, Art.199 sexdecies.

Article 82 de la loi de finances pour 2017 (n°2016-1071 du 29.12.2016)

Article D.7233-5 du Code du travail

CGI/CF/CGF/CD/CS/CS

MONTANT DE L'AIDE FISCALE		
Régime applicable	Plafond maximal des dépenses <sup>1</sup> facturées SAP	Aide fiscale maximum de 50 %/ an et foyer fiscal
Régime général	12 000 €	6 000 €
Augmentation du plafond de base de 1 500 € par enfant à charge ou par personne membre du foyer fiscal âgée de plus de 65 ans	15 000 €	7 500 €
Augmentation du plafond de base de 1 500 € par enfant à charge ou par personne membre du foyer fiscal âgée de plus de 65 ans	15 000 €	7 500 €
Contribuables invalides ( catég 3 ) ou ayant une personne invalide ( catég 3 ) ou un enfant bénéficiaire de l'AAEH à leur charge	20 000 €	10 000 €
Particulier employeur bénéficiant la première année d'application du crédit d'impôt (majoré si 65 ans)	15 000 à 18 000 €	7 500 à 9 000 €
PRESTATIONS OUVRANT DROIT A UNE AIDE FISCALE LIMITEE		
Activités	Plafond maximal des dépenses facturées SAP	Aide fiscale de 50 % par an et par foyer fiscal
Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" (prestation unitaire inférieure à 2 h)	500 €	250 €
Assistance informatique et Internet à domicile (au 01/07/13)	3 000 €	1 500 €
Petits travaux de jardinage (au 01/07/13)	5 000 €	2 500 €

### Les bénéficiaires

Les contribuables fiscalement domiciliés en France

- ☞ pour leurs dépenses d'aide à domicile dans leur résidence principale ou secondaire située en France
- ☞ pour l'emploi direct d'un salarié, ou le recours à un organisme déclaré « services à la personne »
- ☞ pour les dépenses d'aide à domicile de leurs ascendants (père / mère / beau-père / belle-mère ou autre ascendant en ligne directe)
  - ☞ si l'ascendant est susceptible de bénéficier de l'APA
  - ☞ pour des services exercés à la résidence de l'ascendant
  - ☞ l'ascendant doit renoncer à la déduction de la pension alimentaire de son revenu global

### Le Crédit d'impôt est :

- ☞ Egal à 50 % de l'ensemble des dépenses supportées, dans la limite des plafonds repris ci-dessus
- ☞ Imputé sur l'impôt sur le revenu après imputation des réductions prévues au CGI (art. 199 quater B à 200 bis des crédits d'impôt et des prélèvements ou retenues non libératoires.
- ☞ Restitué par les services fiscaux pour la part excédant l'impôt dû.

**Justificatifs :** justifier de l'identité du bénéficiaire et fournir lors de la déclaration de revenus ou à la demande de l'administration fiscale :

☞ L'attestation établie par l'organisme déclaré au titre des services à la personne (association ou entreprise)

☞ *Conseil :* conserver les factures émises par les organismes déclarés

☞ OU, pour les particuliers employeurs, l'attestation établie par l'URSSAF ou les pièces justifiant du paiement des salaires et cotisations sociales.

**(Le paiement en espèces n'ouvre pas droit à avantages fiscaux)**

<sup>1</sup> exclure les aides du montant des dépenses déclarées (APA, PAJE, aides financières des employeurs pour CESU pré-financé ou autres, etc...)