



**ADHomeServices**

Services à la personne

HOME SERVICES 83

# LIVRET D'ACCUEIL



**Garde d'enfants à domicile**

**Aide-ménagère**

**Assistance aux séniors et aux handicapés**

**Petit jardinage et petit bricolage**



[www.home-services83.fr](http://www.home-services83.fr)



Nous avons le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil.

Nous vous remercions de votre lecture et de la confiance que vous nous témoigniez.

Notre structure forte de son expérience et d'un personnel qualifié sera heureuse de satisfaire à l'ensemble de vos demandes ou remarques.

Nous restons à votre entière disposition pour tous renseignements ou besoins.

Très sincèrement.

La Direction

La qualité à proximité de chez vous !



## Les informations pratiques

---

**Responsable:**

Annabel RENIER

**Responsable d'agence :**

Christine Eschbach à l'agence de la Seyne

Abla Pidoux à l'agence du Beausset

Maréva Lucking à l'agence de Saint Cyr

**Ouverture des bureaux**

Nous vous proposons un accueil physique les jours et horaires suivants :

**Lundi : 08H30 -12H30 / 14H – 17H**

**Mardi : 08H30 – 12H30 / 14H – 17H**

**Mercredi : 08H30 – 12H30 / 14H – 17H**

**Jeudi: 08H30 – 12H30 / 14H- 17H**

**Vendredi: 08H30 – 12H30 / 14H – 17H**

**Samedi : Fermeture**

**Dimanche : Fermeture**

**Accueil téléphonique Numéro unique : 04 22 14 50 81**

Nous vous proposons un accueil téléphonique les jours et horaires suivants :

**Lundi : 08H30 -12H30 / 14H – 17H**

**Mardi : 08H30 – 12H30 / 14H – 17H**

**Mercredi : 8h30 – 12h30 / 14H- 17H**

**Jeudi: 08H30 – 12H30**

**Vendredi: 08H30 – 12H30 / 14h – 17h**

**Samedi : Fermeture**

**Dimanche : Fermeture**

**Le numéro d'astreinte d'urgence est le suivant (en dehors des horaires de l'accueil téléphonique) : 06.62.01.88.16.**

Vous pouvez également nous envoyer un email à l'adresse suivante :

[contact@home-services83.fr](mailto:contact@home-services83.fr)

La qualité à proximité de chez vous !

**Adresse :**

23 allée des Mimosas – Les Lecques – 83270 Saint Cyr sur Mer (siège)  
2379 avenue Pierre-Auguste Renoir – 83500 La Seyne sur mer (établissement principal)  
14 Rue Portalis – 83330 Le Beausset (établissement secondaire)  
Parking gratuit.  
Accès handicapé.

**Zones d'intervention :**

Nous intervenons sur les secteurs suivants :

Toulon-ouest - Saint-Mandrier – La Seyne sur mer – Six fours les plages – Sanary sur mer –  
Bandol - Ollioules – Le Beausset – La Cadière d'azur – Saint Cyr sur Mer

**Agrément qualité n° SAP523210862 délivré par la DIRECCTE PACA Unité territoriale du Var**

177 bd Charles Barnier BP 131

83071 TOULON CEDEX

Tél. : 04 94 09 64 00

Fax : 04 94 22 18 14

La qualité à proximité de chez vous !



# Sommaire

---

Les informations pratiques.....	3
Sommaire .....	5
Home Services 83 vous propose des services de qualité .....	8
Nos missions.....	10
Le rôle de la responsable coordinatrice : .....	10
Le rôle du personnel intervenant : .....	10
L'organisation de nos services.....	11
<b>Vos interlocuteurs</b> .....	11
<b>Le mode prestataire</b> .....	11
<b>Les prestations</b> .....	11
<b>Le personnel</b> .....	12
<b>La facturation</b> .....	13
Présentation de nos services.....	14
<b>A) LA GARDE D'ENFANTS A DOMICILE</b> .....	14
<b>Les prestations proposées</b> .....	14
<b>Le personnel</b> .....	15
<b>La mise en place des prestations</b> .....	16
<b>Les tarifs de prestations de garde d'enfants</b> .....	17
<b>Les aides de la CAF (Pajemploi)</b> .....	17
LES FORMULES .....	18
<b>La garde périscolaire</b> .....	18
.....	18
<b>La garde d'enfants de moins de 3 ans</b> .....	20
<b>La formule pause-déjeuner</b> .....	22
<b>La formule Mercredi/Samedi</b> .....	22
<b>La formule temps libre</b> .....	23
<b>B) L'ENTRETIEN DE LA MAISON ET DU LINGE</b> .....	24
.....	24
<b>Les plus de Home Services 83</b> .....	25
<b>Le personnel</b> .....	25

La qualité à proximité de chez vous !



<b>Les tarifs de prestations d'entretien de la maison et du linge</b> .....	25
<b>LES FORMULES</b> .....	26
<b>Les prestations d'entretien de la maison et du linge</b> .....	26
.....	26
<b>Les prestations de repassage et d'entretien du linge</b> .....	27
.....	27
<b>La formule PRIVILEGE : ménage + repassage</b> .....	28
.....	28
<b>La formule GRAND NETTOYAGE</b> .....	29
<b>La formule ménage ponctuel</b> .....	29
<b>C) ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS ET PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP</b> .....	30
<b>Comment procédons-nous ?</b> .....	31
<b>Les tarifs</b> .....	31
<b>LES PRESTATIONS</b> .....	33
<b>Le transport de la personne</b> .....	33
.....	33
.....	33
<b>Aide aux courses au quotidien</b> .....	35
<b>Aide à la préparation et à la prise des repas</b> .....	36
.....	36
<b>Accompagnement à la vie quotidienne avec prise en charge</b> .....	37
Une aide a domicile journalière .....	37
Les aides à l'autonomie .....	37
<b>Aide administrative</b> .....	38
Un personnel de confiance.....	38
<b>D) PETIT JARDINAGE ET PETIT BRICOLAGE</b> .....	39
<b>Les tarifs de prestations de petit jardinage et de petit bricolage</b> .....	39
<b>Le petit jardinage</b> .....	39
<b>Le petit bricolage</b> .....	39
<b>Documents annexes</b> .....	40
<b>Annexe 1 : Les aides financières</b> .....	40
1) Le complément de libre choix de mode de garde.....	40
2) Constituer un dossier de demande APA étape par étape.....	47

La qualité à proximité de chez vous !



Prestation de compensation du handicap : démarches à effectuer .....	51
Annexe II. ENGAGEMENT QUALITE DE LA DIRECTION .....	56
Annexe III - LES AVANTAGES FISCAUX .....	58
Annexe IV- CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE .....	59
Annexe V - NOTRE CHARTE DE DEONTOLOGIE remise au personnel .....	62

La qualité à proximité de chez vous !



# Home Services 83 vous propose des services de qualité

La société HOME SERVICES 83 vous apporte une aide efficace chez vous en toute circonstance et en toute sécurité. A l'écoute de vos besoins et afin de vous satisfaire, notre équipe est entièrement dédiée à votre service.

Nos services d'aide à domicile s'organisent autour de quatre pôles : l'enfance, la maison, l'assistance aux personnes âgées et/ou handicapées et le petit jardinage/bricolage ; avec le souci de proposer une qualité de service, une écoute et une grande disponibilité pour tous nos bénéficiaires.

La société HOME SERVICES 83 met tout en œuvre, afin d'effectuer des prestations de qualité :

· Nous établissons **un devis gratuitement**

· **Un cahier de liaison** est mis en place chez vous afin de garantir une bonne transmission des informations entre les différents intervenants (médecin, infirmière, kiné ...) et la famille.

· **Une évaluation de vos besoins** est effectuée lors de la première visite par la responsable de secteur qui réalisera une fiche des tâches ou une grille d'évaluation des besoins, à réaliser à votre domicile.

· **Le personnel employé est qualifié et formé à la méthodologie de travail**, il est encadré par une responsable.

Celle-ci organise, coordonne et planifie les différentes interventions. En cas d'absence (conгés, maladie), un remplacement vous est proposé.

· **Un questionnaire de satisfaction** vous est remis lors de toute souscription. Il nous permet d'évaluer nos services et d'apporter une action corrective appropriée.

Nous vous établissons pour chaque mission un **contrat** précisant la nature, le lieu, les horaires, le coût de la prestation, que vous souhaitez réaliser.

Nous mettons à votre disposition du personnel dont **nous restons l'employeur**.

Nous effectuons les **remplacements dans les meilleurs délais** en cas d'absence ou autre.

Nous établissons une **facture chaque fin de mois** récapitulant les prestations du mois écoulé.

Vous pouvez changer d'intervenant, en cas de non satisfaction ou d'incompatibilité, et ce dans les meilleurs délais et sans surcoût.

La qualité à proximité de chez vous !



Nous effectuons des **contrôles qualités et régulier** chez nos bénéficiaires afin de s'assurer de la qualité et du bon déroulement des prestations.

Nous vous accompagnons au quotidien et vous aidons dans l'évolution éventuelle que vous pourriez rencontrer.

Nous veillons à ce que nos intervenants respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leurs biens, la confidentialité des informations reçues.

Tous les intervenants prennent connaissance du **code de déontologie** par lequel ils s'engagent à respecter la personne aidée (document en annexe) et à prévenir la maltraitance.

De plus, la **charte des droits et libertés de la personne** est souvent citée, et en premier lieu lors des entretiens d'embauche (document en annexe).

Nous effectuons les remplacements de vos aides à domiciles dans un délai maximum de 5 jours ouvrés suivant les exigences, sauf pour les cas de dépendances ou d'urgence ceci sont remplacés sous 24 heures et peuvent même être remplacés dans des délais plus brefs par notre personnel d'astreinte.

Dans tous les instants de la vie, une urgence est possible, Home services assure une permanence 24h/24h soit par transfert d'appel automatique soit sur le numéro de portable qui vous sera transmis lors de la mise en place de vos prestations.

Notre personnel d'accueil est formé afin de répondre à vos attentes.

Nous garantissons une maîtrise des aspects techniques des prestations, une organisation, une gestion. Le personnel reçoit une formation aux techniques comportementales à adopter vis-à-vis des bénéficiaires, aux premiers gestes de secours.

Nous encourageons la professionnalisation par des formations qualificatives.

Dans le cadre du développement durable et de la défense de notre environnement, nous favorisons l'utilisation de produits écologique, la priorité de récupération et tri sélectif, l'impression sur des papiers recyclés, l'information sur les dernières mesures.

En cas de litige, il vous est possible de contacter un médiateur en vertu de l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles.

### **DÉLÉGUÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE TOULON**

Permanence le lundi de 9h à 12h et de 14h à 17h  
Préfecture, Bd Louvois  
83000 - Toulon tel 04 94 18 84 45 fax 04 91 18 83 00  
[www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)

La qualité à proximité de chez vous !



# Nos missions

---

## Le rôle de la responsable coordinatrice :

Elle se déplace à **votre domicile** afin d'évaluer avec vous, vos besoins et de mettre en place l'aide que vous souhaitez. Elle anime et encadre l'équipe des intervenants placée sous sa responsabilité. Elle établit le planning des intervenants et s'efforce de le faire évoluer pour vous satisfaire au mieux.

## Le rôle du personnel intervenant :

Les **intervenants** apportent soutien, aide et réconfort par une présence régulière :

### · Les Aides à Domicile :

Ils interviennent auprès des personnes âgées, malades ou handicapées, mais également auprès des personnes actives afin de réaliser des travaux ménagers courants, l'entretien du linge, les courses, la préparation des repas. Ils apportent par leur présence un réconfort moral.

### · Les Auxiliaires de Vie :

Ils interviennent au domicile des personnes âgées, malades ou handicapées afin de les aider dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne, le maintien à domicile, la préservation et la stimulation de leur autonomie. Ils aident et accompagnent la personne dans les actes essentiels (santé, hygiène), les actes ordinaires (alimentation, entretien du logement et du linge) et les actes de la vie sociale.

Par contre, ils ne peuvent pas effectuer :

- Une aide qui relève de la compétence des infirmiers tels que les soins médicaux, les toilettes médicalisées, la préparation des médicaments,
- Les gros travaux de nettoyage, lessivage des murs, caves, etc.

## Les gardes d'enfants à domicile

Assurer la garde des enfants tout en apportant une attention particulière à l'éducation, au confort et au bien-être de ces derniers fait partis des priorités de notre équipe de nounous. Au-delà d'un simple mode de garde, l'intervenante propose des activités adaptées à l'âge et au rythme des enfants (activités d'éveil, activité ludique, etc.) afin de stimuler l'enfant et de favoriser son épanouissement.

L'intervenante est en mesure de détecter ses besoins spécifiques (alimentation, rythme du sommeil, toilette, change, etc.) et d'y répondre dans le but de préserver son bien-être. De même, elle veillera au respect des valeurs inculquées par les parents.

La qualité à proximité de chez vous !



# L'organisation de nos services

---

## **Vos interlocuteurs**

Votre responsable d'agence (à la Seyne sur Mer, Mme Christine ESCHBACH ; au Beausset, Mme Abla PIDOUX et à Saint Cyr sur Mer, Mme Maréva Lucking) sera votre interlocutrice privilégiée pour la mise en place et le suivi qualité de vos prestations, pour toutes les questions liées à vos plannings et à la facturation.

Elle assure le lien entre les intervenants et les bénéficiaires et accompagne le suivi des intervenants dans la mise en place des prestations.

## **Le mode prestataire**

Nous intervenons uniquement en mode prestataire pour les activités de garde d'enfants, d'aide ménagères et d'aide à domicile. Dans ce cas, l'intervenant est un salarié de Home Services 83.

Ainsi, vous êtes dégagé de toutes les obligations liées au statut d'employeur, formalités d'embauche, fiches de paie, gestion des congés et des absences, ...

Tout est compris dans nos tarifs horaires, rémunération de l'intervenant, congés payés, cotisations sociales, frais éventuels de gestion, ... (à l'exception des frais de déplacements pendant les missions)

## **Les prestations**

### La mise en place des prestations

Nous effectuons un devis pour toute demande de prestations et vous communiquons nos conditions générales de vente. La signature du devis implique l'acceptation sans condition des conditions générales de vente.

Le délai de mise en place des prestations est en moyenne de trois jours pour l'ensemble des prestations sous réserve de disponibilité du personnel à l'exception des prestations régulières de garde d'enfants pour lesquelles un délai moyen de dix jours est nécessaire.

### Les horaires d'intervention

Nous intervenons du lundi au samedi de 9h à 18h pour les prestations d'aide- ménagère. Pour les garde d'enfants à domicile, les prestations s'effectuent du lundi au dimanche de 06h00 à 02h00.

### Le relevé des heures

Chaque jour, l'intervenant nous communique les heures effectuées chez les bénéficiaires par le biais d'une application sur leur téléphone portable professionnel. Le détail de ces heures figure sur la facture que vous recevez chaque fin de mois.

La qualité à proximité de chez vous !



### Le carnet de liaison

Un cahier de liaison est remis au bénéficiaire lors de son inscription, dans le cadre de prestations régulières. C'est un outil indispensable pour la transmission des informations et le suivi du travail effectué auprès de la personne. Il permet également au bénéficiaire et à sa famille d'écrire des recommandations concernant les courses, la préparation des repas ou les consignes et recommandations destinées à l'intervenant pour la prise en charge des enfants.

### Remplacement des intervenants

En cas de congés, maladie ou absence de l'assistante de vie, Home Services 83 procède à son remplacement dans les plus brefs délais (un à trois jours) et sans aucune interruption du service en cas d'absence planifiée.

### Arrêt des prestations

Le bénéficiaire est libre d'arrêter les interventions sur simple courrier ou par mail avec un préavis de 7 jours pour les prestations de ménage / repassage, 30 jours fin de mois pour les prestations d'abonnement de garde d'enfants et pour les prestations d'assistance aux personnes âgées et/ou handicapées.

### **Le personnel**

Nous effectuons un suivi régulier de notre personnel :

- Lors de la mise en place des prestations, nous accompagnons systématiquement nos intervenants au domicile des familles pour détailler le contenu de la mission.
- En faisant un point régulier de nos missions avec les intervenants concernés et en faisant évoluer si nécessaire les prestations en fonction des besoins de chaque famille.
- Lors de son intégration, notre personnel est formé à des consignes et façons de faire spécifiques.

Les contrats de travail sont établis conformément à la législation en vigueur.

Nos intervenants sont embauchés en Contrat à Durée Indéterminée.

Un entretien semestriel d'évaluation du personnel est réalisé par l'encadrant. Le contenu de ces entretiens est pris en compte pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge de l'utilisateur et la qualité des conditions de travail des salariés. Cela nous permet de faire régulièrement le point avec nos intervenants.

Le personnel que nous proposons a été présélectionné sur des critères de compétences et de qualités humaines et relationnelles.

Il s'est engagé par la signature de la charte déontologique de l'aide à domicile, à être ponctuel, honnête et discret.

Le bénéficiaire reste libre de demander le changement de la personne qu'Home Services 83 lui présente.

La qualité à proximité de chez vous !



## La facturation

### La réception des factures

Chaque fin de mois, vous recevez la facture des prestations effectuées entre le 1<sup>er</sup> et le 31 du mois. Le détail des prestations y figure avec la mention des heures effectuées pour chaque intervention.

### Les moyens de paiement

Pour les prestations régulières, sont acceptés les moyens de paiement suivant :

- Prélèvement automatique
- CESU préfinancé
- Espèces

Pour les prestations ponctuelles, le règlement peut s'effectuer par :

- Chèque bancaire
- CESU préfinancé

### Les modalités de règlement

Le règlement s'effectue exclusivement auprès de l'agence.

Pour les prestations régulières, les règlements sont effectués le 3 du mois suivant les prestations. Pour les prestations ponctuelles, le règlement de la totalité est exigé avant la réalisation de la prestation.

La qualité à proximité de chez vous !



# Présentation de nos services

---

## A) LA GARDE D'ENFANTS A DOMICILE

### Les prestations proposées

Nous intervenons au domicile des particuliers pour des gardes d'enfants dès la naissance, du lundi au dimanche.

Nous proposons aux familles un mode de garde en toute souplesse, sur lequel vous pouvez compter. Faire appel à HOME SERVICES 83 c'est avoir l'assurance de confier ce que vous avez de plus précieux à une nounou expérimentée, de confiance et à l'écoute de vos attentes et celles de vos enfants. Choisir HOME SERVICES 83 c'est trouver la meilleure solution pour vous permettre de concilier vie professionnelle et vie familiale.

HOME SERVICES 83 est détentrice de l'agrément qualité délivré par l'Etat, gage du professionnalisme de nos interventions. Cette habilitation nous permet d'intervenir auprès d'un public vulnérable que représentent les enfants en général et plus particulièrement les enfants de moins de 3 ans.

Nos nounous ont la responsabilité de veiller au bon développement, à la sérénité et à la sécurité physique, psychique et affective de l'enfant. Leur rôle consiste à respecter son rythme de vie et ses capacités de développement, tout en encourageant l'apprentissage. Elles contribuent à répondre aux besoins nutritionnels, d'hygiène et de santé et doivent se conformer aux consignes et exigences des parents.

Nous proposons différentes formules pour nous adapter aux besoins de tous les parents :

- Garde périscolaire matin et soir
- Garde journées ou demi-journées
- Garde régulières
- Garde ponctuelles
- Horaires difficiles
- Baby-sitting pour les sorties des parents

Vous pouvez nous confier les missions suivantes :

- Préparation et aide à la prise des repas de l'enfant
- Hygiène (bain, toilette, ...)
- Suivi de devoirs
- Activités d'éveil, de promenade, ...
- Accompagnement véhiculé école, activité extrascolaire, ... (dans la mesure où cette prestation est incluse dans une offre globale de services)

La qualité à proximité de chez vous !



La facturation s'effectue au réel sur la base des déclarations des relevés d'heures journalier fournis par nos intervenants.

***Sécurité, autonomie, respect de la personnalité et plaisir sont les principes qui guident nos intervenantes dans leur façon de faire et leur manière d'être avec les enfants au quotidien.***

Lors de son recrutement, un livret d'accueil est remis à l'intervenant. Il recueille nos recommandations sur les repas, le sommeil, l'hygiène, les déplacements en voiture, la propreté, les temps de loisir, les réactions à adopter en cas d'urgence. Il peut s'y référer en cas de besoin.

Chaque intervenant signe et adhère au règlement intérieur et la charte de déontologie de HOME SERVICES 83.

### Les PLUS Home Services

- **un service assuré par des professionnels de l'enfance**
- **un suivi des prestations facilité par la proximité géographique avec les familles et les intervenants**
- **une forte réactivité à vos demandes avec un engagement de réponse sous 24h (jours ouvrables)**

### Le personnel

Le personnel que nous proposons a été sélectionné sur des critères de compétences et de qualités humaines et relationnelles. La connaissance des principes de sécurité et d'hygiène ainsi que la douceur font partie des critères déterminants. Nous vérifions les références ainsi que le casier judiciaire de chaque intervenant. Il s'est engagé par la signature de la charte déontologique de l'aide à domicile, à être ponctuel, honnête et discret.

#### **Pour la garde d'enfants de moins de 3 ans :**

L'intervenant est titulaire d'un diplôme lié à la petite enfance (CAP Petite Enfance, auxiliaire de puériculture...) et justifie d'une expérience réussie auprès d'enfants dans un mode de garde chez des particuliers et/ou dans un contexte collectif comme les crèches, les haltes – garderies, et/ou dispose d'un minimum de 3 ans de d'expérience véritable au sein de son environnement personnel (mère de famille).

La qualité à proximité de chez vous !



### **Pour la garde d'enfants de plus de 3 ans :**

Une grande majorité de nos intervenants sont titulaires du BAFA (brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur) et possèdent une expérience professionnelle relative à la garde à domicile, en centres de loisirs, ou en école.

OU l'intervenant dispose d'au minimum une expérience professionnelle justifiable.

### **La mise en place des prestations**

Nous sélectionnons l'intervenant le plus adapté à vos besoins et vous le présentons en présence du ou des enfants à votre domicile. Durant cette présentation, sont abordés les points suivants :

- Détail du contenu de la mission
- Informations pratiques sur l'environnement de l'enfant
- Transport véhiculé : trajet à effectuer et reconnaissance éventuelle du trajet, remise de sièges auto à l'intervenante, ...
- Présentation éventuelle de l'intervenante à l'école ou à la crèche.
- Remise du double des clés

Vous nous fournissez également via le contrat d'abonnement toutes les informations nécessaires et vous vous engagez à remettre régulièrement les informations à jour.

Un cahier de liaison vous est remis à la 1ère prestation. Il permet d'avoir par écrit les informations importantes (consignes de la journée, information de l'école, menu à préparer)

Nous pouvons convenir ensemble d'une période d'adaptation, notamment pour les plus petits, étalée sur plusieurs jours d'abord en votre présence puis sans votre présence.

Vous nous communiquez vos plannings pour au minimum trois semaines consécutives. Vous recevez chaque vendredi soir la confirmation de votre planning pour les quinze jours à venir et vous avez la possibilité d'apporter des modifications pour la deuxième semaine sans aucune pénalité.

En cas d'absence de l'intervenante, HOME SERVICES 83 se charge du remplacement dans les meilleurs délais, sans surcoût. Nous avons une obligation de moyen et non de résultat.

La qualité à proximité de chez vous !



## Les tarifs de prestations de garde d'enfants

Pour des prestations régulières, nous proposons un abonnement qui correspond à votre besoin horaire mensuel sur la période d'abonnement.

### Tarifs TTC

#### **Formule PERISCOLAIRE / SORTIES D'ECOLE RELAIS - LIBERTE/ MERCREDI - SAMEDI / PAUSE DEJEUNER / TEMPS LIBRE**

Tarif horaire formule Relais : **22,00 €** du lundi au samedi de 6h à 21h\*

Garde de nuit de 21h à 6h : **27,50 €**

Frais de gestion : 25€/mois pour la formule Liberté (planning variable)

#### **Formule GARDE ENFANTS DE MOINS DE 3 ANS**

Tarif horaire : **22 €** du lundi au samedi de 6h à 21h \*

Garde de nuit : **27,50 €** du lundi au samedi de 21h à 6h \*

\*hors jours fériés

## Les aides de la CAF (Pajemploi)

Vous pouvez bénéficier du Complément de Libre Choix du mode de garde en passant par notre entreprise si vous remplissez les conditions suivantes :

- Avoir un enfant de moins de 6 ans
- Faire garder votre enfant au moins 16 heures par mois
- Avoir une activité professionnelle (avec un revenu minimum de 399€ si vous vivez seul ou 798 € si vous vivez en couple) OU être bénéficiaire de l'AAH, OU être au chômage et bénéficiaire de l'allocation d'insertion ou de l'ASS OU être bénéficiaire du RSA OU être étudiant.

Le montant des aides mensuelles de la CAF dépend de vos revenus et de l'âge de vos enfants à charge.

Nous nous tenons à votre disposition pour faire une évaluation personnalisée de vos droits et pouvons vous assister pour remplir le formulaire CAF pour la demande du complément de libre choix du mode de garde. (Consultez le barème de la CAF en annexe I).

Les informations sont également disponibles sur le site web de la CAF à l'adresse internet suivante : <http://www.mon-enfant.fr/web/guest/simulateur-paie>

La qualité à proximité de chez vous !



## LES FORMULES

### La garde périscolaire



Vous n'avez pas le temps d'amener ou d'aller chercher vos enfants à l'école ? Vous avez juste besoin d'un peu d'aide pour avoir un peu de temps pour vous ?  
Fini de courir matin et soir, nous mettons en place des prestations quotidiennes pour s'occuper de vos enfants pendant le temps périscolaire.

Nos formules sorties d'école sont conçues pour vous. Ce sont des prestations du lundi au vendredi entre 6h et 8h30 et entre 16h30 et 21h.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :

- Accompagnement véhiculé école, activités extrascolaires
- Préparation des petits déjeuners, goûters et repas du soir
- Toilette du matin, douche ou bain du soir
- Activités ludiques et d'éveil jusqu'au CM2

La durée minimum des prestations est la suivante :

- Périscolaire matin (entre 6h et 8h30): 1 heure 30.
- Périscolaire soir (entre 16h20 et 21h) : 1 heure 30.

La qualité à proximité de chez vous !



Nous mettons en place un service assuré par des professionnels de l'enfance avec :

- Un suivi des prestations facilité par la proximité géographique avec les familles et les intervenants
- Une forte réactivité à vos demandes avec un engagement de réponse sous 24h (jours ouvrables)

Nous proposons aux familles un mode de **garde d'enfants** en toute souplesse, sur lequel vous pouvez compter. Faire appel à **Home Services 83**, c'est avoir l'assurance de confier ce que vous avez de plus précieux à une **nounou expérimentée**, de confiance et à l'écoute de vos attentes et celles de vos enfants.

Choisir **Home Services 83**, c'est trouver la meilleure solution pour vous permettre de concilier vie professionnelle et vie familiale.

FORMULE RELAIS

### FORMULE RELAIS

Besoin d'une **nounou** régulière ? La formule relais est idéale pour des interventions fixes.

Le plus = **une nounou attitrée !**

### FORMULE LIBERTE

Cette prestation de **garde d'enfants** est idéale pour un planning irrégulier. Si vous avez des horaires d'interventions fixes mais des jours variables ce **mode de garde** est fait pour vous (avec un minimum de 3 prestations et 4 heures de prestations par semaine.).

Le plus = planning à la quinzaine !

La qualité à proximité de chez vous !



## La garde d'enfants de moins de 3 ans



**Garde** du lundi au vendredi ? Complément de la crèche ? **Baby-sitting** ponctuel, vous désirez une soirée sans vos petits bouts ? Quel que soit l'âge de votre enfant et la fréquence de **garde**, vous pouvez compter sur nous. Nous veillons sur votre enfant dans son environnement afin de préserver. Il se sentira naturellement en sécurité.

Gardés dans leur environnement, les enfants gardent leurs repères et se sentent naturellement en sécurité.

Les besoins de votre enfant sont primordiaux. C'est pourquoi nos intervenantes mettent un point d'honneur à respecter le rythme de vos enfants.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :

- Respect du rythme et des habitudes de votre enfant.
- Toilette du matin, douche ou bain du soir.
- Préparation des petits déjeuners, goûters et repas du soir.
- Activités ludiques et d'éveil.

Pour optimiser la qualité de nos prestations de garde d'enfants, nous définissons ensemble, avant le début des prestations, vos besoins et vos attentes en s'accordant sur :

- Le détail du contenu de la mission
- Les informations pratiques sur l'environnement de l'enfant
- Les trajets à effectuer et la reconnaissance éventuelle du trajet (trajets véhiculés).
- La remise de sièges auto à la nounou
- La présentation éventuelle de la nounou à l'école ou à la crèche.
- La remise d'un double des clés.

La qualité à proximité de chez vous !



Nous pouvons convenir ensemble d'une période d'adaptation, notamment pour les plus petits, étalée sur plusieurs jours d'abord en votre présence puis sans votre présence.

**Nos nounous sont titulaires** d'un diplôme ET d'une expérience professionnelle liés à la petite enfance.

- Les nounous ont obtenu un CAP Petite Enfance ou un diplôme d'Auxiliaire de puériculture.
- Elles justifient d'une expérience réussie auprès d'enfants dans un mode de garde chez des particuliers et/ou dans un contexte collectif comme les crèches, les haltes – garderies, et/ou dispose d'un minimum de 3 ans de d'expérience véritable au sein de son environnement personnel (mère de famille).

### **Les AVANTAGES**

Les enfants sont gardés dans leur environnement,  
Leurs repères ne changent pas,  
Une seule et même nounou pour s'occuper de vos enfants.

La qualité à proximité de chez vous !



## La formule pause-déjeuner

### **Prestations du lundi au vendredi entre 11h30 et 13h30**

La durée minimum des prestations est de 2 heures.

Votre enfant a besoin d'une période d'adaptation pour la cantine ?

Vous souhaitez soulager l'emploi du temps de vos plus petits et favorisez une adaptation progressive à la cantine ?

Notre formule pause déjeuner est conçue pour vous et vous propose une prise en charge complète de vos enfants du lundi au vendredi entre 11h30 et 13h30.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :

- Accompagnement véhiculé à l'école/domicile
- Préparation du déjeuner

Les avantages de la formule pause déjeuner :

- Une vraie pause-déjeuner pour les plus petits
- L'assurance que votre enfant a bien mangé

## La formule Mercredi/Samedi

La durée minimum des prestations est de 4 heures.

Envie de soulager le rythme de vos enfants le mercredi ou le samedi ? Vous préférez le centre aéré à domicile ?

Notre formule Mercredi-Samedi est conçue pour vous et vous propose des prestations mercredi ou samedi en journée ou demi-journée de 6 h à 21 h.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :

- Accompagnement véhiculé activités extrascolaires / domicile
- Préparation du petit déjeuner, déjeuner, goûter et repas du soir
- Activités ludiques et d'éveil
- Toilette du matin, douche ou bain du soir
- Suivi des devoirs jusqu'au CM2

Les avantages de la formule Mercredi-Samedi :

- Des nounous formées à l'animation.
- Une vraie pause pour vos enfants qui n'ont pas à se lever le matin.

La qualité à proximité de chez vous !



## La formule temps libre

Envie de sortir le soir et de confier vos enfants à des nounous sérieuses et fiables ?

Notre formule TEMPS LIBRE est conçue pour vous et met à votre disposition de vraies nounous du lundi au samedi de 19h à 2h du matin.

Nos nounous peuvent effectuer les prestations suivantes :

- Préparation du repas
- Activités ludiques et d'éveil
- Douche ou bain du soir

Les avantages de la formule temps libres :

- Vous sortez en toute confiance
- Vous avez la possibilité de réservation de dernière minute.

La qualité à proximité de chez vous !



## B) L'ENTRETIEN DE LA MAISON ET DU LINGE



Quels que soient vos besoins, nous vous proposons un service de qualité pour vos **prestations de ménage et de repassage** :

- Prise en charge régulière de l'entretien de la maison
- Repassage et entretien courant du linge
- Intervention de ménage ponctuelle
- Grand nettoyage de printemps
- Formule ménage et repassage

Nos **aides ménagères** sont formées pour assurer l'entretien courant de votre maison mais disposent également de compétences pour effectuer des tâches ménagères plus occasionnelles.

Un carnet de liaison vous permet de déterminer selon vos besoins les tâches à effectuer en votre absence.

Efficacité, autonomie et discrétion sont les qualités de base requises pour le recrutement de nos aides ménagères.

Nous prenons en charge l'entretien de la maison et du linge et proposons des formules adaptées aux budgets et besoins des différentes familles.

La qualité à proximité de chez vous !



## Les plus de Home Services 83

- Une **aide-ménagère** attitrée
- Un service de proximité pour un meilleur suivi
- Aucun engagement de durée
- Pas de formalités administratives (nous sommes l'employeur)
- Annulation et report de prestations sous 48 h sans pénalités

## Le personnel

Nous mettons à votre disposition une intervenante attitrée pour une plus grande efficacité et suivi des prestations de ménage.

Suite à une première évaluation de vos besoins, nous choisissons la femme de ménage la plus adaptée à votre demande et au créneau horaire désiré.

Le personnel que nous proposons a été sélectionné sur des critères de compétences et de sérieux. La connaissance des techniques de nettoyage et des principes d'hygiène font partie des critères déterminants.

Il s'est engagé par la signature de la charte déontologique de l'aide à domicile, à être ponctuel, honnête et discret.

Le personnel est engagé sur plusieurs critères :

- Validation de l'expérience des aides ménagères
- Vérification des références des aides ménagères
- Test en conditions réelles
- Contrat en CDI
- Formation à notre méthodologie

## Les tarifs de prestations d'entretien de la maison et du linge

Tarifification horaire TTC

### **Prestations régulières**

Formule confort (ménage) .....22 € 00  
Formule privilège (ménage + repassage) .....22 € 75

### **Prestations ponctuelles**

Ménage et repassage .....25 € 50  
Grand nettoyage – 5 heures de prestations .....128 € 50

La qualité à proximité de chez vous !



## LES FORMULES

### Les prestations d'entretien de la maison et du linge



Quels que soient vos besoins, une aide-ménagère peut vous aider quotidiennement à entretenir votre maison. Nettoyage des sols, luminaires, portes, dépoussiérage des meubles. Ce niveau de prestations vous garantit une maison propre et saine au fil des semaines grâce à un entretien régulier et méthodique. Vous pouvez dire adieu à la saleté.

Le programme de travail de cette formule peut comprendre les tâches suivantes :

- Aspiration et lavage des sols,
- dépoussiérage des étagères, meubles, appareils hi-fi vidéo, téléphone, lampes et abat-jours, canapés et fauteuils,
- mise en place des lits,
- nettoyage des sanitaires,
- rangement et nettoyage des plans de travail,
- nettoyages de portes de placard et des appareils électroménagers (en surface),
- mise en place des lits
- nettoyage vitres et miroirs (au chiffon),
- nettoyage des poignées de porte et interrupteurs,
- lavage de la vaisselle et remplissage du lave-vaisselle
- balayage et nettoyage courant des terrasses et devant de porte.

**A vous de définir votre programme selon vos besoins !**

La qualité à proximité de chez vous !



## Les prestations de repassage et d'entretien du linge



Entretenir votre linge est devenu une corvée ? Vous avez du mal à finir votre **repassage** ? Vous souhaitez simplement délégué cette mission à une autre personne ? Nous avons concocté pour vous des solutions simples pour un **linge propre et repassé**.

### **ENTRETIEN DU LINGE**

Si vous manquez de temps, de matériels ou si vous perdez en autonomie, nous vous proposons de faire vos **lessives** et de nous occuper de votre **linge**.

Nous mettons en place une **aide-ménagère** quotidienne. Cette dernière sera à même de faire vos **lessives** (au domicile ou à la laverie) et de trier et **ranger votre linge**.

Les frais engendrés tels que la laverie seront à votre charge.

### **REPASSAGE QUOTIDIEN**

Chez nous, vous pouvez profiter de prestations de **repassage** toute l'année. Une **aide-ménagère** se rendra à votre domicile chaque semaine pour vous offrir une prestation de repassage de qualité.

Si vous manquez parfois de temps ou d'envie, vous pouvez également profitez d'un **repassage Express**. Nous envoyons une aide-ménagère choisie par nos soins à votre domicile pour assurer le **repassage** de votre **linge** en toute simplicité et rapidité.

La qualité à proximité de chez vous !



## La formule PRIVILEGE : ménage + repassage



Vous voulez en finir avec toutes les tâches ménagères ? Nous avons concoctés pour vous la formule privilège. Ménage, entretien du linge, repassage... ce n'est plus de votre ressort. Plus besoin de se soucier de l'état de votre maison pour recevoir vos amis, du temps perdu à repasser votre chemise le matin, la formule privilège vous libère corps et esprit.

Vous pouvez profiter de votre temps libre comme bon vous semble !

C'est la prestation idéale pour les **tâches ménagères** couplées au **repassage**.

Une maison clean, un linge propre, vos vêtements repassés, tout y passe. Ce niveau de prestations vous garantit une maison propre et saine au fil des semaines grâce à un entretien régulier et méthodique.

Nous nous engageons auprès de vous :

- Une première visite à domicile est réalisée pour déterminer le programme
- En cas d'absence de votre intervenante attirée, nous la remplaçons directement.
- Nous réalisons un suivi qualité

La qualité à proximité de chez vous !



## La formule GRAND NETTOYAGE

### **GRAND NETTOYAGE DE VOTRE MAISON**

La formule « grand nettoyage de printemps » a été créée pour vous venir en aide les jours de grand ménage. Ad Home Service vous accompagne pour toutes les tâches ménagères que vous n'avez pas le temps ou l'envie de faire.

5 heures de prestations de ménage en continu pour faire de votre logis une véritable source de bien-être.

Nous vous offrons un nettoyage de fond en comble pour nettoyer la maison du sol au plafond.

Au programme : Plinthes, prises et interrupteurs, portes, glissières fenêtres, portes et baies vitrées, vitres, radiateurs et sèche-serviettes, bouches d'aérations, lave-vaisselle (extérieur, intérieurs, filtre), lave-linge (extérieur, hublot, joint), hotte aspirante (extérieur et filtre), four (extérieur, intérieur), détartrage fers, cafetières, bouilloires, cirage meubles, frigidaire, matelas, dépoussiérage lampes, dépoussiérage rideaux, dépoussiérage canapés, fauteuils, cuivre et argenterie etc.

### **NETTOYAGE DE PRINTEMPS DANS VOS DRESSINGS**

Les beaux jours arrivent ou l'hiver pointe son nez ? C'est le moment de faire un **tri dans vos placards**.

Armoires, placards, commodes, on vide tous vos placards et on y passe un réel coup de chiffon. On **tri** et on allège les dressings, on **range** les gros manteaux, parkas et écharpes. Ou au placard maillots de bains et robes d'été, bienvenue les doudounes.

## La formule ménage ponctuel

Nos services de travaux ménagers sont disponible à tous et à tous moments de l'année.

Vous ne souhaitez pas d'une aide régulière mais un petit coup de pouce de temps en temps serait le bienvenue ?

Nos formules ménage et repassage ponctuels sont faites pour vous.

Nous mettons en place une intervention rapide et de qualité dès réception de votre demande.

La qualité à proximité de chez vous !



## C) ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS ET PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



**Home Services 83** accompagne chacun d'entre vous dans la vie de tous les jours, en vous offrant de vraies solutions pour vous **maintenir à domicile**.

Nous offrons une **assistance aux personnes dépendantes** afin de donner la possibilité à chacun d'envisager son quotidien en toute sérénité et en sécurité.

Nos aides à domicile et auxiliaires de vie permettent le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes et/ou handicapées. Elles veillent à leur bien-être, les aident dans les actes de la vie quotidienne, et accomplissent diverses formes d'aide.

Découvrez nos différents services, qui vous permettront d'aborder votre quotidien en toute tranquillité :

- Transport de la personne
- Accompagnement et aide aux courses
- Préparation des repas
- Accompagnement vie quotidienne avec prise en charge
- Aide administrative

La qualité à proximité de chez vous !



## Comment procédons-nous ?

Nous organisons une visite chez le bénéficiaire afin d'établir une évaluation personnalisée. Cette visite à domicile nous permet d'identifier ses besoins et attentes spécifiques dans le but de proposer les services en conséquence et la prise en charge la plus adaptée. Cette démarche nous permet également d'évaluer les difficultés mais aussi les capacités de la personne aidée sur un plan physique, psychologique et social.

La période d'intervention correspond à la durée d'attribution de l'allocation dans le cas d'une prise en charge par un organisme.

Dans le cas de la mise en place de prestations sans prise en charge, la période d'intervention est fixée pour une durée indéterminée.

### **Nous favorisons le maintien à domicile dans le but de retarder l'aggravation de la dépendance**

Nous étudions, avec la famille et le bénéficiaire, les points sur lesquels il est important de travailler et d'accentuer la prise en charge, afin de préserver le maintien à domicile ainsi que l'autonomie de la personne aidée.

Il est important de non seulement accompagner nos bénéficiaires dans l'accomplissement des tâches et activités de tous les jours mais aussi de leur laisser une certaine part d'autonomie dans l'exercice de certains gestes de la vie quotidienne (aide à la prise des repas, aide à la mobilité) afin de retarder l'aggravation de la dépendance (tout en respectant la dignité et l'intégrité de la personne) en continuant à tisser des liens sociaux (sorties, accompagnement).

## Les tarifs

La **cotisation annuelle** est offerte **pour toute inscription**, quel que soit le ou les service(s) choisi(s). La cotisation est ensuite payable à date anniversaire.

### **Le régime prestataire :**

Dans ce cas de figure, la société HOME SERVICES 83 reste l'employeur des intervenants à votre domicile. Vous êtes déchargé de tout souci administratif afférent à la rémunération et à la gestion des salariés.

Heure Normale (sans APA).....22€00

Heure Normale (sans APA) auxiliaire de vie .....22€50

Heure Normale APA.....21€00

La qualité à proximité de chez vous !



Dimanche/Jour Férié APA .....	26€25
Dépassement forfait APA .....	21€00
Dimanche/Jour Férié .....	26€25
Mutuelle, CNMSS .....	Tarif Mutuelle
Forfait Nuit calme occasionnelle .....	105€00 / nuit
Forfait Nuit calme de plus de 7 jours .....	94€00/nuit
Forfait Nuit agitée occasionnelle .....	128€00 / nuit
Forfait Nuit agitée de plus de 7 jours .....	114€00 / nuit

*Service à la personne définis aux articles D.129-35 et D.129-36*

*Durée minimum par prestation : 2 heures.*

*Les prix sont majorés de 25% le dimanche et jours fériés, sauf les jours fériés du 25 décembre et du 01 mai qui sont majorés à 100%.*

**De nombreuses aides sont proposées aux personnes dépendantes ou en perte d'autonomie. Vous trouverez toutes les informations concernant les financements dédiés aux personnes fragiles en Annexe.**

La qualité à proximité de chez vous !



## LES PRESTATIONS

### Le transport de la personne



Se déplacer rythme les journées et est essentiel au bon déroulement de nos vies : **rendez-vous** chez les médecins, pharmacie, promenades. Cela devient cependant plus difficile lorsque nous perdons de l'autonomie: personnes âgées, handicap, invalide, pour une période temporaire ou durable. C'est pour cela que nous mettons en place une **aide aux transports**.

Chez Home Services 83, nous vous proposons de vous accompagner dans tous vos trajets :

- **Rendez-vous médicaux**
- **Démarches administratives**
- **Accompagnement à l'hôpital**
- **Sorties loisirs**
- **Rendre visite à ses proches**

Discrète, douce, sérieuse, compétente, efficace, autonome, nos **aides à domicile** vous ferons profiter d'une prestation en toute sérénité. En effet, nous sélectionnons notre personnel sur des critères rigoureux pour vous garantir des services de qualité en toute confiance.

La qualité à proximité de chez vous !



Lors du recrutement pour nos services de **transport à la personne** des références sont exigées et vérifiées. Nous tenons aussi à évaluer le professionnalisme de chacune de nos aides à domicile grâce à une mise en situation et à leur faire suivre des formations continues spécifiques à nos services.

### Le chèque CESU

Le chèque "**Sortir Plus**" est un **Chèque Emploi Service Universel (CESU)** financé par les caisses de retraite complémentaires Agirc et Arcco, qui vous permet de vous **déplacer** hors de chez vous en présence d'un accompagnateur qualifié.

Il facilite les **déplacements des personnes âgées**, sous forme de chèques permettant de payer l'accompagnement par un professionnel agréé et éventuellement l'utilisation d'un moyen de transport.

Les **déplacements**, à pied ou au moyen d'un véhicule, seront effectués grâce à un accompagnement par des professionnels de **l'aide à domicile**.

La qualité à proximité de chez vous !



## Aide aux courses au quotidien



Nous vous aidons dans l'accomplissement de cette tâche de plusieurs manières : Accompagnement aux courses, ou livraison des courses à votre domicile.

- **L'accompagnement de la personne aux courses**

Faire ses **courses** peut se révéler difficile pour les personnes seules, qui n'ont pas de véhicule ou qui sont en perte d'autonomie. La mise en place d'une **aide à domicile** vous permettra de préserver votre autonomie en vous rendant vous-même faire vos **courses** simplement accompagné d'une personne. Notre **assistante de vie** sera à même de vous aider et vous pourrez **réaliser vos courses** conjointement avec elle. Elle se chargera de vous aider à porter les paquets, à attraper les produits en rayon ou encore vous aidera à vous déplacer dans le magasin.

- **L'intervenante se charge des courses à votre place et vous les apportent à domicile.**

Pour les personnes plus fragiles ou pour celles qui ne souhaitent pas se déplacer du domicile, nous proposons à nos clients de déléguer les courses à notre aide à domicile.

L'assistante de vie, munie d'une liste que vous aurez préparée au préalable, se chargera de faire vos courses, de vous les ramener à bon port et de vous aider à les ranger dans les placards.

La qualité à proximité de chez vous !



## Aide à la préparation et à la prise des repas



Liées à la perte d'autonomie, **la préparation et la prise des repas** peuvent s'avérer plus difficile qu'auparavant. Cependant, prendre ses **repas** doit être et rester un plaisir pour chacun. C'est pour cela qu' Home Services 83 vous aide dans ces moments du quotidien.

- **Une aide a domicile pour préparer vos repas**

Une intervenante vous aide au quotidien dans la **réalisation de vos plats**. Elle peut se joindre à vous et vous accompagner pour **mijoter de bons mets**. Redécouvrez le plaisir de **cuisiner**.

Notre assistante de vie peut également se charger elle-même de vos **repas**. Elle réalisera alors ce qui vous fait plaisir, en mettant un point d'honneur à raviver vos papilles. Elle respectera vos **régimes alimentaires** et sera avertie de tous les problèmes de santé et des mesures de sécurité alimentaires à prendre en compte, au cas par cas.

C'est à vous de choisir la fréquence à laquelle vous souhaitez bénéficier d'une **aide à la préparation des repas**. Ponctuellement pour le plaisir, fréquemment pour la nécessité.

- **Accompagnement au quotidien a la prise des repas**

Nos aides à domicile peuvent se charger de vous aider dans **la prise de vos repas**, d'une simple présence à l'accompagnement total.

Matin, midi, soir, une personne partage avec vous ces moments quotidiens. Echange et convivialité rythment vos **déjeuners** et vos **dîners**.

La qualité à proximité de chez vous !



## Accompagnement à la vie quotidienne avec prise en charge



**Home Services 83** s'engage à vous accompagner dans tous les moments de la journée. Vous pouvez vous **maintenir à domicile** et profiter de votre quotidien sans craintes.

### Une aide a domicile journalière

Une **assistante de vie** s'occupe de vous toute la semaine, pour toutes prestations :

- Les actes de la vie courante : aide au lever et au couché, à l'habillement, à la préparation du lit, récupération des médicaments.
- Les activités du domicile : ménage, repassage, courses, repas.
- Les activités extérieurs : activités (promenades, marche), accompagnement chez le médecin.

### Les aides à l'autonomie

Vous pouvez bénéficier de nombreuses aides grâce aux agréments dont dispose Home Services 83. Si vous êtes en perte d'autonomie, si vous avez du mal à vous occuper de votre maison seul, vous pouvez demander au Conseil Général ou à votre Caisse de retraite, une aide financière pour bénéficier de plusieurs heures dédiées aux **services à la personne**. (Cf. Annexe.)

La qualité à proximité de chez vous !



## Aide administrative



Une aide à domicile intervient chez vous pour vous aider à rédiger vos lettres, répondre à vos courriers, vous aider dans les diverses procédures, archiver vos factures, vous apportez de l'aide pour remplir les formulaires (impôts).

Cette prestation d'aide aux démarches administratives vous facilite la compréhension et la mise en contact avec les différentes instances concernées comme les administrations publiques.

### Un personnel de confiance

Nos aides à domicile ne se substituent jamais à nos clients et n'endossent jamais leur responsabilité. C'est une démarche d'aide qui est proposée pour l'aide administrative. Nous possédons une équipe de professionnelles, sérieuses et formées aux métiers de l'aide à la personne. Vous pouvez avoir confiance en chacune des personnes que nous vous mettons en place.

Nous sélectionnons notre personnel sur des critères rigoureux pour vous garantir des services de qualité en toute confiance :

- Références exigées et vérifiées
- Évaluation des compétences avec mise en situation
- Notre personnel suit des formations continues, spécifiques à nos services pour mieux répondre à vos attentes.

La qualité à proximité de chez vous !



## D) PETIT JARDINAGE ET PETIT BRICOLAGE

**Home Services 83** est votre partenaire pour tous les **travaux**, quotidiens ou occasionnels, chez vous ou pour votre résidence secondaire. Un **homme toutes mains** s'occupe de vos **jardins**, de **monter vos meubles** ou encore de **peindre** votre portail.

### Les tarifs de prestations de petit jardinage et de petit bricolage

Tarifification horaire TTC

#### Prestations régulières

Jardinage .....	35 €
Bricolage .....	35 €

### Le petit jardinage

**Home Services 83** met à votre disposition un homme toutes mains pour tous les petits travaux à faire dans vos jardins.

L'intervenant réalise tous types de tâches :

- Taille des haies, arbustes, fruitiers et fleurs
- Tonte de pelouse
- Plantation de fleurs et arbustes
- Culture des légumes et fruits du potager
- Evacuation des déchets verts vers le centre de traitement le plus proche
- Désherbage de vos massifs, allées
- Nettoyage de votre terrasse, clôtures et portail
- Entretien de vos abris, du mobilier de jardin.

### Le petit bricolage

**Home Services 83** est votre disposition un homme toutes mains pour tous les petits travaux de bricolage.

- Remplacement d'un robinet, débouchage des toilettes
- Pose d'un frein de porte ou un verrou
- Remplacement d'une poignée, recollage d'une chaise déboitée
- Installation d'un appareil électroménager, montage d'un meuble
- Fixation d'un accessoire de salle de bain

Etc.

La qualité à proximité de chez vous !



# Documents annexes

## Annexe 1 : Les aides financières

1) Le complément de libre choix de mode de garde

Barème de la CAF

### Plafonds de revenus 2016

en vigueur du 1er janvier au 31 décembre 2018

Enfant(s) à charge	Revenus Inférieurs à	Revenus ne dépassant pas	Revenus Supérieurs à
1 enfant	21 100 €	46 888 €	46 888 €
2 enfants	24 293 €	53 984 €	53 984 €
3 enfants	28 125 €	62 499 €	62 499 €
Au-delà de 3 enfants	+ 3 760 €	+ 8 515 €	+ 8 515 €

Le plus petit enfant gardé a entre 3 et 6 ans, vous bénéficiez de l'aide suivante :

Tranche 1 : jusqu'à 421€43 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Tranche 2 : jusqu'à 363€28 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Tranche 3 : jusqu'à 305€16 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Le plus petit enfant gardé est âgé de moins de 3 ans, vous bénéficiez de l'aide suivante :

Tranche 1 : jusqu'à 842€84 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Tranche 2 : jusqu'à 726€55 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Tranche 3 : jusqu'à 610€32 par mois et au maximum 85% du montant facturé par nos services

Ces montants peuvent être réévalués à la hausse sous certaines conditions :

- + 10 % si votre enfant est gardé la nuit entre 22 h et 6 h, le dimanche ou les jours fériés;
- + 30 % si vous et/ou votre conjoint est bénéficiaire de l'[allocation d'adulte handicapé](#) ;
- Si vous avez plus de 3 enfants

La qualité à proximité de chez vous !



## a) L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Mis à jour le 10/10/2018 par la Direction de l'information légale et administrative

### Principe

L'APA est une allocation destinée aux personnes âgées, qui ont besoin, en plus des soins qu'elles sont susceptibles de recevoir, d'une aide pour accomplir les actes essentiels de la vie courante, ou dont l'état nécessite une surveillance régulière.

Elle peut bénéficier à des personnes hébergées à domicile ou dans un établissement.

**Les conditions** : être âgé de 60 ans ou plus, être en situation de perte d'autonomie nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie (groupe 1 à 4 de la grille AGGIR), [résider de façon stable et régulière en France](#) , pour les personnes de nationalité étrangère, être en situation régulière en matière de séjour en France.

A savoir : L'attribution de l'APA n'est pas soumise à conditions de ressources, mais le montant de la participation du bénéficiaire (le ticket modérateur, c'est à dire la somme restant à sa charge) dépend des revenus de celui-ci. Si ses revenus sont inférieurs à 695,70 € par mois, le montant de la participation sera nul. (Voir annexe 1 pour consulter les démarches relatives à l'APA).

## b) L'Allocation de solidarité aux personnes âgées

Créée en 2005, elle remplace le minimum vieillesse. Ce montant minimum de pension de vieillesse est accordé aux personnes n'ayant pas suffisamment cotisé aux régimes de retraite pour pouvoir bénéficier d'un revenu d'existence à l'âge de la retraite. Montants de l'ASPA (au 30 mars 2018)

Le montant maximum de l'ASPA s'élève à :

- 9998,40 € par an (soit 833,20 € par mois) pour une personne seule ou lorsqu'un seul membre d'un couple en bénéficie
- 15522,54 € par an (soit 1293,54 € par mois) lorsque les deux conjoints, concubins ou pacsés en bénéficient

### Conditions pour obtenir l'ASPA

Les conditions sont les suivantes :

- Avoir 65 ans ou plus (60 ans ou plus dans certains cas : inapte au travail, ancien combattant, mère de famille ouvrière...).
- Résider en France ou dans les départements d'Outre-mer,
- Avoir des ressources inférieures à :

La qualité à proximité de chez vous !



- 9998,40 €, soit 833,20 € par mois (au 1er avril 2018), pour une personne seule qu'elle soit célibataire, séparée, divorcée ou veuve.
- 15522,54 €, soit 1293,54 € par mois (au 1er avril 2018), pour un couple étant marié, pacsé ou vivant en concubinage.

### **Calcul des ressources**

Le calcul des ressources porte sur les ressources des 3 mois précédant la date d'effet de l'ASPA.

Si le montant des ressources ainsi évaluées dépasse le quart des plafonds annuels autorisés, une seconde évaluation est effectuée sur la période des 12 mois qui précèdent la date d'effet de l'ASPA (voir annexe 2 pour consulter les démarches pour une demande ASPA).

### **Demander l'ASPA**

L'assuré peut retirer un formulaire à la caisse du régime de retraite de base dont il dépend principalement. Il peut également faire une demande de formulaire par courrier. Il est possible de télécharger le formulaire sur Internet.

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

Définition de la prestation de compensation du handicap

*Mis à jour le 05.06.2008 par La Documentation française*

### **Principe**

La prestation de compensation est une aide financière, versée par le conseil général, destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées. Son attribution est personnalisée.

Les besoins de compensation doivent être inscrits dans un plan personnalisé défini par l'équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), sur la base du projet de vie exprimé par la personne.

Il est possible de bénéficier de la prestation de compensation du handicap (PCH) à domicile ou en établissement.

### **Conditions générales**

Toute personne handicapée peut bénéficier de la prestation de compensation si :

- elle remplit des conditions de résidence spécifiques (voir plus bas : lieux de vie,

La qualité à proximité de chez vous !



- ressortissants de nationalité étrangère) ;
- son handicap génère de façon définitive ou pour une durée prévisible d'au moins 1 an :
    - soit une difficulté absolue pour réaliser au moins 1 activité essentielle ;
    - soit une difficulté grave pour réaliser au moins 2 activités essentielles
  - elle est âgée de moins de 60 ans (la demande peut être effectuée jusqu'à 75 ans dès lors que les critères étaient remplis avant 60 ans).

Les enfants et adolescents handicapés peuvent bénéficier de la PCH dès lors qu'ils répondent aux critères d'attribution de l'AEEH et de son complément, dans le cadre du droit d'option entre le complément d'AEEH et la PCH.

### **Conditions spécifiques au lieu de vie**

#### **Conditions pour la PCH à domicile**

Le demandeur doit résider de façon stable et régulière sur le territoire national (les cas de séjours de plus de 3 mois à l'étranger sont encadrés par des mesures spécifiques).

Formalité particulière aux personnes sans domicile stable

Pour faire valoir son droit à la PCH, toute personne sans domicile stable (ou fixe) doit accomplir en outre une démarche de domiciliation ou "élection de domicile" auprès d'un centre communal ou intercommunal d'action sociale (CCIAS) ou d'un organisme agréé à cet effet par le préfet du département. Dans ce cas il peut s'agir, soit d'une association à but non lucratif, soit d'un établissement ou service assurant un accueil des personnes ou des familles en difficultés.\*

#### **Conditions spécifiques aux ressortissants de nationalité étrangère**

Les personnes de nationalité étrangère, à l'exception des citoyens des Etats membres de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen, doivent en outre détenir une carte de résident, ou un titre de séjour conforme à la législation relative aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers en France.

#### **Condition pour la PCH en établissement**

Le demandeur peut :

- être hébergé ou accompagné en établissement social ou médico-social,
- être hospitalisé, en établissement de santé ou à domicile.
- 

Les personnes handicapées hébergées en établissement dans un pays ayant une frontière

La qualité à proximité de chez vous !



commune avec la France (Belgique, Luxembourg, Allemagne, Suisse, Italie ou Espagne), faute de possibilité d'accueil adapté plus proche, peuvent bénéficier de la PCH en établissement.

Dans ce cas, le séjour doit s'inscrire dans le cadre d'une décision d'orientation de la commission pour les droits et l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), d'une durée comprise entre 1 et 5 ans et donner lieu, en plus, à une prise en charge par l'assurance maladie ou par l'aide sociale.

### **Activités essentielles visées**

La liste des activités concernées par l'évaluation des capacités de la personne à les réaliser est définie dans le référentiel figurant à l'annexe 2-5 du code de l'action sociale et des familles.

Ces activités sont réparties en 4 grands domaines :

- la mobilité (exemples : les déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du logement),
- l'entretien personnel (exemples : la toilette, l'habillage, l'alimentation et l'élimination),
- la communication (exemples : la parole, l'ouïe, la capacité à utiliser des moyens de communication),
- la capacité générale à se repérer dans l'environnement et à protéger ses intérêts (exemples : savoir se repérer dans le temps et dans l'espace, assurer sa sécurité).

La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée :

- d'absolue lorsqu'elles ne peuvent pas du tout être réalisées par la personne elle-même,
- de grave lorsqu'elles sont réalisées difficilement et de façon altérée par rapport à l'activité habituellement réalisée par une personne du même âge et en bonne santé.

Le référentiel a récemment été modifié pour tenir compte de l'ouverture, depuis le 1er avril 2008, de la PCH aux enfants et adolescents handicapés.

Pour déterminer le niveau des difficultés qu'ils rencontrent, il est désormais nécessaire de faire référence aux grandes étapes de développement habituel d'un enfant définies en annexe de l'arrêté du 24 avril 2002.

### **Condition du passage à d'autres prestations à la PCH**

Droit d'option pour les bénéficiaires de l'allocation compensatrice (ACTP ou ACFP)

La PCH ne peut pas se cumuler avec l'allocation compensatrice.

La qualité à proximité de chez vous !



Cependant, les personnes percevant l'ACTP (allocation compensatrice pour tierce personne) ou l'ACFP (allocation compensatrice pour frais professionnels) peuvent, sans limite d'âge, bénéficier de la prestation de compensation à la place de ces allocations lorsque, au moment du renouvellement de leur droit à prestation, elles choisissent d'opter pour cette dernière.

### **Condition de remplacement de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)**

La prestation de compensation se substitue à l'APA dès lors que la demande de prestation de compensation a été effectuée avant 60 ans, sans choix du bénéficiaire à continuer à percevoir à la place l'APA lors du renouvellement de ses droits.

### **Calcul du montant de la prestation de compensation du handicap**

*Mis à jour le 10.10.2018 par Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)*

### **Règles générales**

Les montants et tarifs des éléments de la prestation de compensation sont fixés par nature de dépense.

Cependant, leur taux de prise en charge varie en fonction des ressources de la personne handicapée. Les montants attribués au titre des divers éléments de la prestation de compensation sont déterminés dans la limite des frais supportés par la personne, après déduction, le cas échéant, des sommes versées pour un droit de même nature ouvert au titre d'un régime de sécurité sociale (assurance maladie, invalidité, vieillesse).

### **Ressources prises en compte**

Ce sont les ressources perçues par le demandeur au cours de l'année civile précédant celle de la demande.

Lorsque la prestation de compensation est attribuée pour un enfant bénéficiaire de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), les ressources prises en compte sont celles de la personne ou du ménage qui en a la charge.

Ressources exclues les revenus d'activité professionnelle de l'intéressé, les indemnités temporaires, prestations et rentes viagères servies aux victimes d'accidents du travail ou à leurs ayants droit, les pensions de vieillesse ou d'invalidité relevant d'un régime obligatoire législatif ou conventionnel, les allocations versées aux travailleurs privés d'emploi : allocation d'assurance chômage, allocation temporaire d'attente (ex-allocation d'insertion), allocation de solidarité spécifique, allocation équivalent retraite, l'allocation de cessation anticipée d'activité pour les travailleurs victimes de l'amiante, les indemnités de maladie, de maternité, d'accident du travail et de maladie professionnelle versées par la sécurité sociale, les prestations en nature au titre de l'assurance maladie, maternité, accident du travail et décès, la prestation compensatoire, la pension alimentaire versée pour l'entretien et l'éducation des enfant en cas de séparation des parents, la bourse d'étudiant, les revenus

La qualité à proximité de chez vous !



d'activité du conjoint, du concubin, ou du partenaire lié par un PACS, de l'aidant familial qui vivant au foyer de l'intéressé en assure l'aide effective, de ses parents même lorsque le bénéficiaire est domicilié chez eux, les rentes viagères constituées par la personne handicapée pour elle-même ou, en sa faveur, par ses parents ou son représentant légal, ses grands-parents, ses frères et sœurs ou ses enfants, les prestations familiales et assimilées (exemples : allocations familiales, allocation de parent isolé, allocation d'adoption), les allocations non contributives pour personne âgées (minimum vieillesse), l'allocation aux adultes handicapés, les allocations de logement et l'aide personnalisée au logement, le revenu de solidarité active (ex RMI), la prime de déménagement, la rente ou indemnité en capital pour la victime ou ses ayants droit en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

### **Détermination du taux de prise en charge (montants au 1er avril 2014).**

En fonction du calcul des ressources du demandeur, les taux maximaux de prise en charge de la compensation du handicap sont fixés à : 100 % des tarifs et montants dans les limites par type d'aide, si les ressources de la personne handicapée sont inférieures ou égales à 2 fois le montant annuel de la majoration pour tierce personne, soit : 26 473,96 €, 80 % des tarifs et montants dans les limites par type d'aide, si les ressources de la personne handicapée sont supérieures à ce plafond de 26 473,96 €.

### **HOME SERVICES 83 vous accompagne :**

Notre équipe est formée au montage des différents dossiers d'aides et pourront vous assister dans vos différentes démarches.

Ces dossiers seront réalisés dans le cadre de prestations en vue d'être accomplies auprès de nos services, dans le cas contraire, nous vous établirons un devis financier pour la réalisation de vos démarches ou dossiers.

Nous traitons l'ensemble des accords que vous pourriez avoir des différents organismes ou caisses de retraites. Nous réaliserons ensemble un état de vos besoins et attentes, définirons l'aide effective à apporter, nous préparerons l'ensemble des documents contractuels, tel que devis, contrats, fiche de liaison, planning et suivi.

Nous vous présenterons la personne qui devra effectuer les prestations et effectuerons au moins une visite annuelle, plus une enquête de satisfaction. Ces personnes sont qualifiées en fonction de la hiérarchie des différents postes proposés.

Les remplacements s'effectuent dès que le service est avisé de l'absence et ceci dans un délai maximum de 5 jours francs.

Durant les périodes de vacances ou week-end toutes les prestations sont assurées par nos services et par des remplaçantes de formations équivalentes.

La qualité à proximité de chez vous !



### **Conditions de Facturation:**

Nous établirons une facture entre le 1er et le 3 de chaque mois suivant le mois de prestations que vous voudrez bien réglé à réception, par tous moyens à votre convenance, prélèvement, chèques, CESU, mandat, ou espèce conformément à la réglementation en vigueur sur les règlements en espèce.

### **Interdictions:**

Aucun don d'argent, ni code de carte bleu, ni avance, ni prêt ne doit être fait à l'aide à domicile qui intervient chez vous.

Pour les courses éventuelles une somme d'argent lui est transmise et l'aide à domicile doit vous retourner les tickets de caisses et la monnaie exacte.

### **Recours:**

Toutes réclamation ou problème est reçu au sein de nos bureaux ou dans le cas de recours ne pouvant être solutionné, vous pourrez faire appel à un médiateur dûment agréé ou en cas de litige très important déposer une requête devant le tribunal compétent.

## 2) Constituer un dossier de demande APA étape par étape

### **Retrait du dossier**

La demande de l'APA se fait par dépôt ou envoi d'un dossier au président du conseil général de résidence.

Ce dossier est délivré par les services du conseil général du département.

Il est également disponible auprès des organismes de sécurité sociale, sociaux ou médico-sociaux (notamment les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale), de mutuelles ou de services d'aide à domicile, qui ont conclu une convention avec le département.

Pièces à joindre au dossier pour les personnes de nationalité française ou citoyen d'un autre état membre de l'Union européenne : une photocopie du livret de famille ou de la carte d'identité ou du passeport ou un extrait d'acte de naissance, pour les personnes d'une autre nationalité : une photocopie du titre de séjour, une photocopie du dernier avis d'imposition ou de non-imposition à l'impôt sur le revenu, le cas échéant, une photocopie du dernier relevé de taxe foncière sur les propriétés bâties et non bâties, un relevé d'identité bancaire ou postal.

La qualité à proximité de chez vous !



## **Accusé de réception**

Le président du conseil général dispose d'un délai de 10 jours pour accuser réception du dossier, constater que le dossier soit complet et demander l'envoi des pièces manquantes si celui-ci ne l'est pas.

L'accusé de réception mentionne la date d'enregistrement du dossier complet.

## **Examen de la demande**

### **Instruction de la demande d'une personne hébergée à domicile**

Une équipe médico-sociale est chargée de se rendre au domicile de la personne qui a présenté la demande. Les proches de la personne âgée peuvent être présents lors de la visite, ainsi que le médecin de son choix.

A cette occasion, l'équipe évalue la situation et ses besoins. Elle informe également le demandeur sur l'APA, les obligations des allocataires (notamment en cas de changement de situation) et les services d'aide à domicile.

### **Instruction de la demande d'une personne hébergée en établissement**

L'équipe médico-sociale de l'établissement est chargée d'évaluer le niveau de dépendance de la personne qui présente une demande d'APA. Cette évaluation détermine le classement du degré de dépendance dans la grille AGGIR.

## **Décision de classement**

En fonction des éléments recueillis, et après examen du dossier, le degré de dépendance de la personne visitée est classé dans une catégorie de la grille AGGIR.

Seules les catégories 1 à 4 ouvrent droit à l'APA.

Dans ce cas, un plan d'aide est proposé, dans un délai de 30 jours suivant la date de dépôt du dossier de demande. Le plan comporte notamment : le classement AGGIR proposé par l'équipe, le taux de participation financière demandé à l'usager.

Pour les personnes relevant des catégories 5 ou 6, un compte rendu de visite est établi, qui leur est adressé.

La qualité à proximité de chez vous !



## Délai de réponse

Le demandeur dispose d'un délai de 10 jours pour accepter le plan ou demander des modifications. Dans ce cas, une proposition définitive est adressée dans les 8 jours.

Le demandeur dispose d'un nouveau délai de 10 jours pour l'accepter ou le refuser.

**Attention** : En cas de silence du demandeur, la proposition est considérée comme refusée passé le délai de 10 jours.

## Attribution

L'attribution de l'APA est décidée et notifiée au demandeur par le président du conseil général, suivant l'acceptation par le demandeur du plan proposé.

Le président du conseil général dispose de 2 mois à compter du dépôt du dossier pour notifier l'attribution. Passé ce délai, l'APA est considérée comme accordée. Un montant forfaitaire est alloué dans l'attente d'une décision explicite.

Les droits à l'APA sont ouverts : à la date de notification de la décision d'attribution pour les personnes hébergées à domicile, à la date d'enregistrement du dossier pour les personnes hébergées en établissement.

**Attention** : les personnes résidant à domicile doivent adresser au président du conseil général, dans un délai d' **1 mois suivant la notification** d'attribution, une déclaration établie sur le [formulaire Cerfa n°10544\\*02](#), mentionnant le ou les salariés embauchés ou le service d'aide auquel elle a recours.

De même, il convient de signaler tout changement de situation, et produire les justificatifs demandés.

## Calcul du montant de l'allocation

Le montant de l'allocation est calculé en fonction :

- des besoins relevés par le plan d'aide et de la nature des aides nécessaires (notamment, rémunération de l'aide à domicile, paiement de services rendus par des accueillants familiaux agréés, frais de transports éventuels),
- des revenus du demandeur (certaines ressources étant exclues du calcul).

La qualité à proximité de chez vous !



Les règles de calcul sont également différentes pour les personnes résidant à domicile ou en établissement.

### **Ressources exclues du calcul**

Les prestations en nature des assurances maladie, maternité, invalidité, d'accidents du travail ou accordées au titre de la CMU, les allocations logement, l'aide personnalisée au logement, et la prime de déménagement attribuée par la CAF,

Le capital décès (sécurité sociale), l'indemnité en capital versée suite à un accident du travail, ainsi que les primes de rééducation et prêts d'honneur versés par la CPAM,

La retraite du combattant et les pensions attachées aux distinctions honorifiques, certaines rentes viagères.

### **Montant mensuel**

Le montant maximum mensuel de l'APA est au 01 janvier 2018 de :

1.719,93 € en cas de classement en GIR 1 (dépendance la plus lourde),

1.381,04 € en GIR 2,

997,85 € en GIR 3,

665,60 € en GIR 4.

Le montant minimum est de 29.28€ (soit 3 fois la valeur du SMIC horaire brut, valeur au 1er janvier 2018). En-deçà de ce montant, l'APA n'est pas versée.

### **Participation financière du bénéficiaire**

Une somme reste à la charge du bénéficiaire (le "ticket modérateur"), sauf si ses revenus sont inférieurs à 802.93€ par mois au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

### **Versement**

Attribution en urgence

Le président du conseil général peut décider, en cas d'urgence, d'attribuer un montant forfaitaire égal à :

- à 859,97 € si la personne concernée réside à domicile,
- 50% du tarif afférent à la dépendance des résidents classés en GIR 1 ou 2.

Cette avance s'impute sur les montants de l'allocation personnalisée d'autonomie versée ultérieurement.

La qualité à proximité de chez vous !



### **Date de versement**

Le 1er versement intervient pour le mois suivant sa date d'attribution.

Elle est versée au plus tard le 10 du mois pour lequel elle est servie.

Dans certains cas, une modulation différente des versements peut être proposée par l'équipe médico-sociale (versement en 1 fois de plusieurs mensualités pour des travaux d'adaptation du logement).

### **Résidant à domicile**

L'allocation est versée au bénéficiaire si ce dernier recrute lui-même la personne aidante à domicile, ou s'il s'agit d'un membre de la famille (à l'exclusion du conjoint, concubin ou personne liée par un PACS).

Si la personne intervenant au domicile dépend d'une association agréée, la somme lui est versée directement, avec l'accord du bénéficiaire.

Il est également possible de recourir au [chèque emploi service universel](#) .

### **Résidant en établissement**

En principe, l'APA est directement versée à l'établissement.

Une partie doit cependant être laissée à la libre disposition de la personne hébergée :

85 € par mois pour la personne hébergée,

708,95 € pour le conjoint, concubin ou la personne liée par PACS vivant au domicile.

Le bénéficiaire peut également demander que l'allocation lui soit versée directement.

### **Prestation de compensation du handicap : démarches à effectuer**

*Mis à jour le 24.09.2018 par Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)*

#### **Principe**

La personne handicapée doit déposer sa demande à la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de son lieu de résidence au moyen du formulaire [Cerfa n°13788\\*01](#) à compléter, accompagné du [Certificat médical Cerfa n°13878\\*01](#) daté de moins de 3 mois.

La qualité à proximité de chez vous !



Instruction du dossier La MDPH a en charge l'instruction de la demande.

L'attribution de la prestation de compensation s'inscrit dans l'élaboration d'un plan de compensation personnalisé, qui comprend des mesures de toute nature et ne se limite pas à cette seule prestation. La MDPH charge une équipe pluridisciplinaire d'évaluer les besoins de compensation du handicap du demandeur. Cette évaluation se fait au cours d'un entretien avec le demandeur. L'équipe peut également se rendre sur son lieu de vie.

Dans le cadre de l'instruction de la demande, la MDPH peut demander des pièces justificatives complémentaires. Le plan personnalisé de compensation, est transmis au demandeur, qui dispose d'un délai de 15 jours pour faire connaître ses observations.

### **Décision**

La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), qui a en charge la décision, la fonde sur le plan personnalisé de compensation. Le demandeur est informé, au moins 2 semaines avant, de la date et du lieu de la séance au cours de laquelle la CDAPH va se prononcer sur sa requête. Il peut se faire assister ou représenter par la personne de son choix. La décision est notifiée à l'intéressé ainsi qu'aux organismes concernés par le président de la CDAPH.

### **Réexamen de la situation**

L'allocataire doit informer la CDAPH et le président du conseil général de toute modification de sa situation de nature à affecter ses droits.

### **Renouvellement de la demande**

La CDAPH doit inviter le bénéficiaire de la prestation de compensation à renouveler sa demande au moins 6 mois avant la fin de la période d'attribution de l'aide humaine.

Les autres éléments de la prestation de compensation qui font l'objet d'un versement mensuel obéissent à cette règle.

### **Procédure d'urgence**

La demande d'attribution en urgence doit être faite sur papier libre par la personne handicapée ou par son représentant légal, auprès de la MDPH qui transmet sans délais au président du conseil général.

### **La demande doit préciser :**

La nature des aides pour lesquelles la prestation de compensation est demandée en urgence et le montant prévisible des frais, tous les éléments permettant de justifier l'urgence.

La qualité à proximité de chez vous !



Elle doit être accompagnée d'un document attestant de l'urgence de la situation, délivré par un professionnel de santé ou par un service ou organisme à caractère social ou médico-social.

Au vu de ces éléments, le président du conseil général peut attribuer la prestation de compensation, à titre provisoire pour un montant forfaitaire. Il peut cependant porter le temps d'aide attribué au titre des actes essentiels ou de la surveillance au-delà des temps plafonds.

Il dispose d'un délai de 2 mois pour régulariser sa décision et confier la demande de prestation pour instruction, selon la procédure normale.

### **Recours**

Un recours peut être effectué auprès du tribunal du contentieux de l'incapacité en cas de désaccord avec la décision de la CDAPH. La décision prononcée par le président du conseil général concernant une demande de procédure d'urgence, est susceptible de recours contentieux devant la commission départementale d'aide sociale. Avant de saisir le tribunal, la personne handicapée qui estime que la commission méconnaît ses droits, peut demander l'engagement d'une procédure de conciliation. La liste des conciliateurs est disponible auprès de la MDPH.

Cette procédure suspend les délais de recours.

Versement de la prestation de compensation du handicap

*Mis à jour le 05.06.2008 par La Documentation française*

### **Principe**

La prestation de compensation est versée mensuellement par le conseil général.

**A savoir** : la partie de la prestation correspondant à un besoin d'aide humaine peut être réglée sous forme de chèque emploi service universel (CESU).

### **Versements ponctuels**

A la demande de la personne handicapée ou de son représentant légal, la décision attributive de la prestation peut prévoir un ou plusieurs versement(s) ponctuel(s) pour certains de ses éléments, lorsqu'ils relèvent : d'une aide technique, d'un aménagement du logement ou du véhicule, d'une acquisition d'une aide animalière, ou d'aides spécifiques ou exceptionnelles.

Dans ce cas, le nombre de versements ponctuels est limité à 3.

La qualité à proximité de chez vous !



## **Contrôle de l'utilisation des sommes allouées**

Le président du conseil général peut, à tout moment, faire contrôler sur place ou sur pièces si les conditions d'attribution de la prestation de compensation restent réunies ou si le bénéficiaire consacre effectivement l'intégralité des sommes prévues selon leur destination.

**Suspension ou interruption du versement** Le versement de la prestation peut être suspendu ou interrompu, lorsqu'il est établi, au regard du plan personnalisé de compensation, que son bénéficiaire n'a pas utilisé cette prestation pour compenser les charges liées à son handicap.

Dans ce cas, le président du conseil général peut tenter une action en récupération des sommes indûment versées. Récupération des indus

Elle est effectuée en priorité par la retenue sur les versements ultérieurs de la prestation. A défaut, elle peut faire l'objet d'une procédure de recouvrement amiable puis, faute d'accord, d'une procédure de recouvrement forcé par les comptables directs du trésor, conformément aux dispositions prévues par le code général des collectivités territoriales Prestation de compensation et autres prestations liées au handicap : règles de cumul *Mis à jour le 01.04.2014 par La Documentation française*

## **Principe de subsidiarité**

En règle générale, lorsque le bénéficiaire de la prestation de compensation dispose de droits ouverts au titre d'une prestation de sécurité sociale de même nature, les sommes versées au titre de la prestation de compensation ne peuvent être attribuées qu'en complément.

## **Prestation de compensation et allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)**

Depuis le 1er avril 2008, les bénéficiaires de l'AEEH peuvent la cumuler avec l'un des éléments de la prestation de compensation du handicap dès lors qu'ils remplissent les conditions d'ouverture au complément AEEH et qu'ils sont exposés, du fait du handicap de leur enfant, à des charges relevant effectivement de la PCH. Ce cumul s'effectue à l'exclusion du complément de l'AEEH. Les parents doivent donc choisir entre le versement du complément de l'AEEH et la PCH. Ils peuvent également choisir de cumuler l'AEEH avec le seul élément de la PCH affecté aux charges d'aménagement du logement et du véhicule, ainsi qu'aux éventuels surcoûts de transport, lorsqu'ils sont exposés, du fait du handicap de leur enfant, à des charges relevant effectivement de cette aide. Ces charges ne peuvent alors être prises en compte pour l'attribution du complément d'AEEH.

La qualité à proximité de chez vous !



## **Prestation de compensation, allocation aux adultes handicapés (AAH) et ses compléments**

La prestation de compensation peut être cumulée avec l'AAH, la majoration pour la vie autonome ou le complément de ressources. Prestation de compensation et allocation compensatrice

La prestation de compensation ne peut être cumulée avec l'allocation compensatrice (allocation compensatrice pour tierce personne, ACTP, et allocation compensatrice pour frais professionnels, ACFP) qu'elle remplace. Les personnes qui bénéficiaient de droits ouverts à l'allocation compensatrice au 31 décembre 2005 disposent d'un droit d'option les autorisant soit à continuer à percevoir l'ancienne prestation, soit à bénéficier de la prestation de compensation à domicile. Prestation de compensation et allocation personnalisée d'autonomie (APA)

Toute personne qui a obtenu le bénéfice de la prestation de compensation avant 60 ans et qui remplit les conditions d'ouverture du droit à l'APA peut choisir, lorsqu'elle atteint cet âge et à chaque renouvellement de l'attribution de cette prestation, entre son maintien et le bénéfice de l'APA.

Lorsque la personne qui atteint 60 ans n'exprime aucun choix, elle est présumée vouloir continuer à bénéficier de la prestation de compensation.

La qualité à proximité de chez vous !



## Annexe II. ENGAGEMENT QUALITE DE LA DIRECTION

### Notre Charte Qualité

Nous développons une approche qualité qui vise à apporter le meilleur service dans le respect des besoins de nos bénéficiaires et dans le but d'améliorer le quotidien.

Nos engagements portent sur :

#### Le respect de la vie privée de nos bénéficiaires

Notre personnel est tenu d'avoir la plus grande discrétion concernant les bénéficiaires pour lesquels ils interviennent et de respecter la personne dans l'expression de ses libertés (religieuses, opinion, environnement, ...)

#### La personnalisation du service

Nous procédons à une évaluation systématique de vos besoins et organisons une présentation de l'intervenant à votre domicile.

#### La rapidité

Nous apportons une réponse systématique à toutes vos questions et réclamations sous 24 heures (jours ouvrés).

#### La qualité et le suivi de nos services

Nous attachons une importance particulière au recrutement de nos salariés en termes d'expérience, de qualification, d'écoute et d'attention. Nous veillons également à offrir à nos salariés des conditions de travail, notamment en termes d'horaires compatibles avec leur vie personnelle et familiale.

Nous effectuons des contrôles qualité lors de la mise en place de nouvelles prestations et régulièrement en évaluant votre satisfaction.

Enfin vos réclamations sont traitées selon un processus normalisé pour nous permettre de vous apporter rapidement des solutions satisfaisantes.

La direction de la structure s'engage à mettre en œuvre tout ce qui sera nécessaire pour garantir une qualité de service constante et durable, pour assurer la satisfaction des usagers du service sur tous les sites de l'entité.

#### Pour cela, la Direction veillera à ce que soit respecté :

Les principes de déontologie qui passent par l'application des règles d'éthiques par l'ensemble du personnel de la structure, décrits et transmis par les documents d'accueil à disposition des salariés, le livret d'accueil et autres informations éventuelles.

La qualité à proximité de chez vous !



Les volontés des usagers, en leur proposant une prise en charge individualisée et adaptée à leurs besoins. Nous nous engageons à les informer de leurs droits et obligations pour leur permettre un choix libre et éclairé. Nous nous engageons à ne jamais leur proposer une offre de service abusive.

L'environnement légal et réglementaire d'une structure autorisée et agréée pour l'aide aux personnes fragilisées et/ou dépendantes.

Les règles de mise à disposition d'un personnel de confiance. Cela passe par le recrutement de salariés compétents en fonction de leur qualification mais aussi de leurs qualités humaines et relationnelles. La Direction s'engage à soutenir et à professionnaliser l'ensemble de son personnel.

L'avis des usagers, en tenant compte de leurs avis en réalisant des enquêtes de satisfaction. Nous prendrons également en compte les réclamations et dysfonctionnements exprimés en essayant toujours de résoudre les difficultés relatées ou détectées, afin de répondre à la démarche d'amélioration constante de la qualité du service.

La structure, par la voix de sa direction, s'engage à poursuivre sa démarche qualité visant la conformité au référentiel en vigueur dans le secteur de l'aide à domicile : «la Norme QUALISAP– Services aux personnes à domicile».

Notre engagement aujourd'hui est de **vous aider au mieux** dans toutes les tâches de la vie quotidienne et de tout mettre en œuvre pour que la prestation à votre domicile se passe dans les meilleures conditions.

**Le responsable de secteur** a pour mission de s'assurer de votre entière satisfaction et de :

- contrôler la qualité des interventions.
- encadrer les intervenants et veiller à ce que chacun travaille en harmonie avec vous.
- adapter la nature de l'intervention en fonction de l'évolution des Besoins.
- travailler à la mise en place d'une certification qualité de notre structure.

La qualité à proximité de chez vous !



## Annexe III - LES AVANTAGES FISCAUX

Le code général des impôts institue une aide qui prend la forme d'une réduction d'impôt<sup>1</sup> ou d'un crédit d'impôt, égale à 50 % des dépenses supportées en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés en matière de services à la personne.

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

L'ensemble de vos dépenses de cette nature, que ce soit auprès de notre entreprise ou d'autres prestataires agréés de services à la personne, est retenu dans la limite de 12 000 €<sup>3</sup> par an et par foyer fiscal, ce plafond étant majoré de 1 500 € par enfant à charge ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, sans toutefois pouvoir excéder 10 000 €.

La **réduction d'impôt**<sup>1</sup> est valable que vous ayez ou non exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses.

Le **crédit d'impôt**<sup>2</sup>, par contre, ne sera applicable que si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

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

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

<sup>2</sup> Le crédit d'impôt, s'il excède l'impôt dû en partie ou en totalité, donne lieu à remboursement par le Trésor Public.

<sup>3</sup> Dans certains cas particuliers, la limite de 10 000 € peut être portée à 15 000 € (contribuables invalides ou ayant à leur charge une personne invalide, entraînant l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne).

La qualité à proximité de chez vous !



## **Annexe IV- CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

### **Article 1 : 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 demandés 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 socioéducative

### **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.

### **Article 5 : 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 La qualité à proximité de chez vous !



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 6 : Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander 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 7 : Droit au respect des liens familiaux**

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 8 : 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 9 : 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 10 : 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 La qualité à proximité de chez vous !



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 11 : 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 12 : 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 13 : 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 qualité à proximité de chez vous !



## Annexe V - NOTRE CHARTE DE DEONTOLOGIE remise au personnel

1. Le personnel doit être ponctuel. En cas d'empêchement majeur, il est impératif de prévenir HOME SERVICES 83 par téléphone. En dehors des heures d'ouverture du bureau, l'intervenant doit informer directement le bénéficiaire de son absence et faire parvenir un mail ou un SMS à HOME SERVICES 83. Toute absence doit être justifiée dans les 48 heures auprès de HOME SERVICES 83.
2. Le personnel doit faire preuve d'une discrétion totale vis-à-vis de la vie privée du bénéficiaire. Il s'engage également à avoir un grand respect, une attitude aimable, discrète, courtoise, professionnelle et attentive à l'égard de la personne aidée, ainsi qu'une grande considération vis-à-vis de sa famille
3. Le personnel s'engage à porter une tenue vestimentaire correcte et adaptée à l'exercice de la mission qui lui est confiée. De même, qu'il s'engage à avoir impérativement les cheveux attachés ou tenus en arrière. Le personnel a dans l'obligation de se laver les mains avant chaque début de prestations quelles qu'elles soient, et doit être encore plus attentif lorsqu'il s'agit de garde d'enfants. De même qu'il fera attention à l'état de propreté de ses chaussures et s'adaptera au lieu de travail.
4. Le personnel s'engage à informer HOME SERVICES de tout problème rencontré pendant l'exercice de sa fonction qu'il soit d'ordre matériel ou relationnel.
5. Le personnel ne doit pas utiliser à ses propres fins le matériel du bénéficiaire, il s'interdit également d'emprunter de l'argent, ou tout autre objet ne lui appartenant pas. De même qu'il s'interdit de manger, goûter ou boire sans y être invité.
6. Le personnel doit respecter le matériel qui lui est confié pour l'exercice de sa mission et informer le bénéficiaire et HOME SERVICE 83 de tout dysfonctionnement ou casse dans les meilleurs délais. Il est également responsable des clés du domicile du bénéficiaire, il ne doit donc pas les confier à un tiers. De même que le téléphone portable professionnel prêté doit faire partie du matériel respecter. Les téléphones n'étant qu'en location, tout téléphone cassé sera facturé 50€ au salarié.
7. Il est strictement interdit à l'intervenant de recevoir au domicile du bénéficiaire, des amis ou membres de la famille.
8. L'intervenant s'interdit toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs du bénéficiaire ou d'un membre de sa famille.
9. L'intervenant doit s'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux. Il s'engage également à respecter les choix de vie du bénéficiaire, qu'il soit religieux, politique ou autre.
10. L'intervenant s'engage à ne pas démarcher les bénéficiaires de HOME SERVICES 83.
11. L'intervenant veille à la prévention de la maltraitance. Un site internet existe et un guide pratique professionnel bien traitance ANESM est mis en place dans votre agence à cet effet.
12. L'intervenant s'engage à ne pas utiliser son véhicule ou celui d'un autre s'il n'a pas de permis de conduire ou s'il a été suspendu, si le véhicule a un défaut d'assurance ou le contrôle technique pas à jour.

Fait à ..... le .....

Nom :

Prénom :

Signature précédée de la mention lu et approuvé

La qualité à proximité de chez vous !