



Livret de prestations



Lili Service

Téléphone : 06.37.66.23.38

Accueil du lundi au dimanche de 9h à 20h

Siège social au 35 rue Saint Thomas

60620 BARGNY



liliservice2022@gmail.com



liliservice.fr

SOMMAIRE

Ma présentation.....	Page 2
Ma déclaration.....	Page 3
• Médiateur	
• Quels sont les avantages fiscaux	
Déontologie.....	Page 4
Les chartes des droits et des libertés des personnes et convention collective.....	Page 5
Mes prestations.....	Page 7
Quelles sont mes compétences.....	Page 8
Mes engagements et vos engagement.....	Page 10
Fonctionnement du service prestataire.....	Page 11
• Prise en charge et évolution	
• Contrat	
• Facturation	
Grille tarifaire.....	Page 13
Quelles sont les principales aides existantes.....	Page 14
Règlement intérieur.....	Page 15

PRESENTATION

Aide Médico Psychologique depuis 2012 ans et travaillant de le médico-social depuis plus 20 ans, j'ai choisi de créer ma micro-entreprise en janvier 2022 pour accompagner des personnes vulnérables afin qu'ils puissent rester à leur domicile le plus longtemps possible.

Mes valeurs professionnelles sont de prendre le temps avec le client, maintenir son autonomie, veiller à son confort physique et mental et me montrer à son écoute, établir une relation de qualité avec la personne.

Ce livret de prestations, vous permet de recueillir toutes les informations et prestations que je peux vous soumettre.

J'ai souhaité mettre en place ce livret afin de vous apporter les informations sur le fonctionnement de ma société et les modalités de mise en place des prestations sur lesquelles j'interviens.

Ce livret est un support de communication pour notre future collaboration.
Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Merci de votre confiance.
Lili service



DECLARATION

L'obtention d'une déclaration permet aux organismes et à leurs clients de bénéficier des avantages fiscaux et sociaux des services à la personne.

Numéro de déclaration :SAP9040893560011, le 22/11/2021

Numéro de SIRET : 90408935600011

Médiateur

Pour tout litige, vous pouvez faire appel à un médiateur :

Médiateur :CNPMédiation, 27 avenue de la Libération
42400 Saint Chamond
Téléphone : 09.88.30.27.72

QUELS SONT LES AVANTAGES FISCAUX

Sous certaines conditions et prestations, vous pouvez bénéficier d'avantages fiscaux régis par le code général des impôts pour tous les services à la personnes rendus à votre domicile.

L'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses engagées pour des prestations de service à la personne dans la limite de 12000 euros par an. (Loi de finance 2017)

Ce plafond est applicable pour toutes les activités de service à la personne sauf pour :

- Le petit jardinage à domicile, plafond limité à 5000 euros par an.



La société s'engage à établir avant le 31 Mars de l'année N+1 à chacun de ses clients une attestation fiscale annuelle, afin de leur permettre de bénéficier de l'avantage fiscal en application de l'article L.7232-1-1 du code du travail.



A partir du mois d'avril 2022 l'urssaf propose l'avance immédiate du crédit d'impôt afin de :

- Faciliter la gestion de votre budget
- Bénéficier immédiatement du crédit d'impôt sans avancer de frais
- Avoir plus de visibilité sur votre crédit d'impôt

LA DÉONTOLOGIE

La déontologie du secteur affirme que toute personne, quel que soit son rang, sa naissance, sa fortune, ses fonctions présentes ou à venir, a droit au respect de sa vie privée (code civil extrait article 9)

Ma société Lili Service, services aux personnes à domicile et au regard des prestations proposés, j'énonce des principes déontologiques suivantes :

- Une attitude générale de respect impliquant discrétion pour tout client

Droit du client :

- Respect de la personne et de ses droits fondamentaux
- Respects de sa vie privée et de son intimité
- Le respect de sa culture de son choix de vie
- Le respect de la confidentialité des informations reçues

Serment d'Hippocrate 1839

Extrait :

“ Je passerai ma vie, j'exercerai mon art dans la pureté et le respect des lois (...) Dans toute la maison où je serai appelé, je ne rentrerai que pour le bien des malades. Je m'interdirai d'être volontairement une cause à tort ou de corruption, ainsi que toute entreprise voluptueuse à l'égard des femmes ou des hommes, libres ou esclaves. Tout ce que je verrai ou entendrai autour de moi, dans l'exercice de mon art ou hors de mon ministère et qui ne devra pas être divulgué, je le tairai et le considérerai comme un secret.”

Je met à votre disposition la charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que le charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance où il est mentionné :

CHARTES DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1- Principe de non-discrimination

Article 2- Droit à une prise en charge ou accompagnement adapté

Article 3- Droit à l'information

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

Article 5- Droit de la renonciation

Articles 6- Droit au respect des liens familiaux

Article 7- Droit à la protection

Article 8- Droit à l'autonomie

Article 9- Principe de prévention et de soutien

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

Articles 11-Droit à la pratique religieuse

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

CHARTES DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

- Choix de vie
- Cadre de vie
- Vie social et culturelle
- Présence et rôle des proches
- Patrimoine et revenus
- Valorisation de l'activité

- Liberté d'expression et liberté de conscience
- Préservation de l'autonomie
- Accès aux soins et à la compensation des handicaps
- Qualification des intervenants
- Respect de fin de vie
- La recherche : une priorité et un devoir
- Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
- L'information

Vous pouvez disposer de la convention collective nationale des entreprises de services à la personne.

Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique Direction générale des entreprises.

CONVENTION COLLECTIVE NATIONAL DES ENTREPRISES DE SERVICES A LA PERSONNE *CCNESAP*

La convention collective traite de l'ensemble du droit du travail applicable à un secteur donné (contrat de travail, hygiène, congés, salaires, classification, licenciement...). Elle est conclue par les organisations syndicales représentatives des salariés et les organisations ou groupements d'employeurs.

Là où seul le Code du travail s'appliquait aux salariés des entreprises de services à la personne, la nouvelle convention assure aux employés une meilleure protection et de nouveaux droits.

Convention collective nationale des entreprises de services à la personne du 20 septembre 2012

Elle instaure un statut collectif en six points :

- Les relations contractuelles entre les parties (règle du dialogue social),
- Le statut professionnel (contrat de travail, lieu, organisation du travail),
- La politique de l'emploi et le développement de carrières,
- Les relations collectives de travail,
- La classification (emplois repères, grille de salaire, majoration pour ancienneté),
- Protection sociale complémentaire.

MES PRESTATIONS

Lili service vous propose les prestations suivantes :

- Travaux ménager (ménage, vaisselles, réfection du lit, machine à laver...)
- Préparations des repas (en prenant en compte les régimes alimentaires, les allergies...)
- Assistance à la personne dépendante (entretien du cadre de vie, aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la mobilité et aux déplacements, aide et préparation des repas...)
- Assistance à la personne en situation de handicap (entretien du cadre de vie, aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la mobilité et aux déplacements, aide et préparations des repas...)
- Aide à la mobilité (accompagnement à pied ou avec un véhicule pour effectuer des courses, des démarches administratives, des balades, rendez-vous chez un professionnel de santé, sortie personnelle...)
- Livraison de courses, de médicaments, de journaux... ou accompagnement dans l'achat dans un rayon de 15 kilomètres du domicile du client (si demande de lieu spécifique, frais kilométrique en plus)
- Garde de nuit (seulement les week-ends)
- Visiteuse (rendre visite aux personnes afin de s'assurer que tout se passe bien, proposition d'activité suivant la capacité de la personne, possibilité de mettre en place une surveillance téléphonique afin de prendre contact en plus de la visite physique.)
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé (récupération du linge repassé chez un professionnel avec la livraison à domicile)
- Entretien du jardin (tonte de pelouse, ramassage des feuilles, désherbage, arrosage...)
- Assistance administratif (aide à l'élaboration d'un courrier, contacter organisme ou autre par téléphone, démarche simple, tri du courrier, aide aux formalités administratives.)
- Soins et promenade des animaux (promener le chien, garde au domicile du propriétaire pendant absence, ..)
- Maintenance, entretien et vigilance temporaire, à domicile, de la résidence principale ou secondaire (surveillance du domicile avec ouverture et fermeture des volets, relève du courrier...)
- Entretien des monuments funéraires (nettoyage des pierres tombales, entretien des plantes, embellissement floral...)

QUELLES SONT MES COMPETENCES

Aide aux travaux ménagers

Cette prestation correspond à l'entretien courant de votre domicile et à la réalisation de tâche de la vie quotidienne :

- Nettoyer les différentes pièces de votre maison (chambre, cuisine, salle de bain...)
- Les sols, le mobilier
- Changer les draps
- Laver le linge en machine, l'étendre, le plier.



Les travaux en hauteur, le déplacement de charge lourde tel qu'une armoire, machine à laver... et le rangement des chambre enfants ou salle de jeux.
L'utilisation de produits dangereux se limite aux produits d'entretien ménager courant.

Aide aux personnes âgées dépendantes ou en situation de handicaps

Cette prestation permet à la personne dépendante d'être aidé partiellement ou totalement dans les actes de la vie quotidienne :

- Préparation et aide à la prise des repas prenant en compte les allergies, régimes alimentaires.
- Aide à l'habillage et au déshabillage
- Aide partielle ou total à la toilette
- Suivi et accompagnement des prises de médicaments
- Aide aux transferts
- Accompagnement lors des déplacements extérieurs
- Accompagnement des activités de loisirs



Je ne peux en aucun cas me substituer au personnel médical, je ne peux donc pas effectuer des soins médicaux, administrer les médicaments sans autorisation écrite du médecin

Entretiens des monuments funéraires

Cette prestations comprend :

- Entretien la tombe de vos défunts
- La possibilité d' acheter des fleurs ou autre selon vos envie afin d'embellir leurs lieux

Entretiens du jardin

Cette prestation comprend :

- La tonte, le débroussaillage et le désherbage
- L'arrosage naturel des végétaux
- Le ramassage des feuilles
- Entretien des allées, terrasse et mobilier de jardin



Les autres interventions nécessitent les compétences d'une entreprise spécialisée.

Soins et promenade d'animaux de compagnie

Cette prestation comprend :

- Promenade des animaux domestique
- Préparation et mise à disposition de la nourriture du ou des animaux
- Changement de litière
- Accompagnement chez le vétérinaire ou toiletteur

Maintenance, entretien et vigilance temporaire, à domicile, de la résidence principale ou secondaire

Cette prestation comprend :

- Ouverture et fermeture des volets
- Arrosage et entretien des plantes
- Relève du courrier
- Entretien du domicile

Assistance administrative

Cette prestation comprend :

- Rédaction des correspondances courante, aux formalités administratives
- Paiement et ou suivi des factures du foyer
- Rangement et tri des papiers
- Contact organisme ou autre par téléphone

Garde de nuit

Cette prestation comprend :

- Surveillance toute la nuit de la personne
- Accompagnement aux toilettes si besoins ou change

Mes engagements

Je m'engage, avant de proposer une prestation de service, à m'informer des besoins de mon client afin d'assurer un service de qualité :

- Être en empathie
- Être à l'écoute des besoins du client

Le cahier des charges est un outil qui permet de satisfaire à cette obligation d'information, Le prestataire a un devoir de conseil envers son client, il doit l'accompagner et l'orienter dans ces choix et lui proposer la meilleure solution,

Le prestataire doit exécuter une prestation conforme à ce qui a été convenu dans le délai prévu, Sa responsabilité peut être engagée en cas d'inexécution, d'exécution incomplète ou d'exécution défectueuse de sa prestation. Le contrat de prestation de service sera résolu en cas de manquement à cette obligation de fournir le service à la date ou dans le délai convenu selon l'article L,216-2 du code de la consommation

Réclamations :

Les réclamations sont identifiées comme étant une clé d'entrée majeure pour, d'une part, analyser et comprendre les dysfonctionnements de l'entreprise et les problèmes qualités, et d'autre part, satisfaire les clients.

Ceci, dans un souci d'amélioration continue des pratiques de l'entreprise. Il est donc indispensable pour l'entreprise de s'intéresser de près aux remontées de leurs partenaires.

En cas de litige, plusieurs démarches peuvent être entreprises avant d'utiliser le recours à la justice. La première solution en cas de litige est d'essayer de trouver une solution amiable par le dialogue ou de faire appel au médiateur de la société dont les coordonnées sont notifiées dans ce livret de prestations.

Vos engagements

- Informations : Toutes les informations utiles à la réalisation d'une prestation de qualité doivent être communiquées tel qu'une allergie, un régime alimentaire....
- Signature et transmission de la feuille d'émergence : Elle est la preuve de la réalisation de la prestation à votre domicile et doit être transmise tous les mois ou à chaque facture.
- Mise à disposition des moyens matériels : Je dois pouvoir bénéficier d'un matériel en bon état de fonctionnement et des produits adéquats pour réaliser les tâches.
- Modification, résiliation du contrat : Vous pouvez à tout moment modifier, résilier votre contrat sans préavis, ni pénalité financière sur simple demande par courrier recommandée avec avis de réception ou par mail ; Sous réserve d'un délai de prévenance de 48 heures.
- Délai de prévenance : En cas de non réalisation de la prestation un délai de prévenance est demandé de 48 heures, excepté contexte sanitaire lié au covid-19 avec justificatif. Dans tout autre cas ou si le délai de prévenance n'est pas respecté la rémunération sera due.
- Le client s'engage à rémunérer les prestations qui ont été convenues dans le contrat.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE PRESTATAIRE

En vertu de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n° 2003-1095 du 14 Novembre 2003 le présent règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autres part les modalités du fonctionnement du service.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisations et de fonctionnement.

Ces dispositions qui visent à favoriser la qualité de la prise en charge seront mise en œuvre dans le respect des droits et libertés de la personne aidée.

Votre prise en charge et évolution

Votre demande est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration d'une proposition d'intervention individualisée et à la signature d'un devis gratuit, d'un contrat d'intervention à votre domicile, à la remise du livret de prestations et à l'acceptation du présent règlement.

Afin d'identifier clairement vos besoins et vous proposer une prestation adaptée, j'apporte une attention particulière à la préparation de l'intervention à votre domicile par le biais d'un échange préalable sur lequel :

- La présentation de la société avec le livret de prestations
- Une évaluation détaillée de vos besoins
- A l'issue de cet entretien vous sera proposer dans la semaine un devis détaillé gratuit
- Après acceptation du devis gratuit, j'élaborerai un contrat d'intervention de prestations précisant les modalités de mise en œuvre.
- Mise en place d'un cahier de liaison afin de communiquer (si besoin), une feuille d'émergence ainsi qu'une feuille de dépenses (si besoin)

Interventions :

Le déroulement de l'intervention à votre domicile se déroule en prenant en considération les missions confiées de la façon suivante :

- Arrivée à votre domicile, j'évalue la situation pour déterminer les prestations à accomplir. En cas de prestation de services en votre absence, une transmission écrite dans le cahier de liaison est préalable ou sur simple feuille. Une feuille de remise de clé pourra être rédigé pour les 2 parties.

- Réalisation des prestations qui ont été convenu,
- Validation des interventions sur feuilles d'émergence avec la signature des deux parties après chaque passage.

Facturation :

La facturation peut être hebdomadaire, mensuel ou à la prestation. Elle sera définie dans le contrat d'intervention de prestations. Le paiement s'effectue par chèque Cesu, chèque ou virement bancaire.

De plus suivant les prestations demandées, vous recevrez chaque année une attestation fiscale vous permettant de bénéficier d'une réduction d'impôt sur le revenu.

La société s'engage à établir avant le 31 Mars de l'année N+1 à chacun de ses clients une attestation fiscale annuelle, afin de leur permettre de bénéficier des avantages fiscaux en application de l'article L.7232-1-1 du code du travail.



GRILLE TARIFAIRE

- Assistance à la personne dépendante ou en situation de handicap*.....23 euros/heure
- Aide à la mobilité et aux transports*.....25 euros/ heure+ frais kilométriques
- Entretien et hygiène du domicile23 euros/heure
- Préparation des repas.....20euros/heure
- Livraison courses diverses(forfait minimum 1h).....20 euros/heure
- Aide administrative.....23 euros/heure
- Entretien du jardin.....30 euros/heure
- Soins et promenade des animaux (personne dépendante).....20 euros/heure
- Visiteuse*23 euros/heure
- Collecte et livraison de linge repassé.....10 euros/heure+ frais kilométriques
- Garde de nuit*140euros/nuit
- Gardiennage de la maison.....150 euros/semaine
- Gardiennage de la maison.....250 euros/2 semaines
- Gardiennage de la maison.....310 euros/3 semaines
- Gardiennage de la maison.....350 euros/4 semaines
- Entretien funéraire (pas de réduction d'impôt)..... 65 euros

* Paiement seulement en chèque CESU ou CESU+

Frais kilométrique 0,50euros/ kilomètres



N.B Tarif net de toute taxe et avant crédit d'impôt.
Montant TTC exonéré de TVA

QUELLES SONT LES PRINCIPALES AIDES FINANCIERES EXISTANTES

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides financières attribué par différents organismes comme caisse de retraite, mutuelle ou autres.

L'allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A)

Vous pouvez sous conditions d'âge et de perte d'autonomie, bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A). Cette allocation peut servir à payer (en totalité ou en partie) les dépenses nécessaires pour vous permettre de rester à votre domicile. En fonction de votre situation personnelle, les démarches à réaliser peuvent varier.

Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Vous pouvez obtenir cette aide financière en fonction de votre situation personnelle. L'aide est accordée sous conditions d'âge et de ressources. Elle peut être attribuée par votre département où à défaut par votre caisse de retraite.

Vous pourrez alors rémunérer une personne (appelé aide à domicile) qui interviendra à votre domicile pour effectuer certaines tâches (aide aux repas, ménage, lessive...)

Cette aide n'est pas cumulable avec l'A.P. A.

La prestation de compensation

La prestation de compensation du handicap (PCH) est une aide financière versée par le département. Elle permet de rembourser les dépenses liées à votre perte d'autonomie. La PCH comprend 5 formes d'aides (humaines, techniques, aménagement du logement, transport, aide spécifique ou exceptionnelle, animale).

Son attribution dépend de votre degré d'autonomie, de votre âge, de vos ressources et de votre résidence. La PCH est attribué à vie si votre état de santé ne peut s'améliorer.

L'allocation adulte handicapé

L'allocation aux adultes handicapés (AAH) est une aide financière qui vous permet d'avoir un minimum de ressources. Cette aide est attribuée sous réserve de respecter des critères d'incapacité, d'âge, de résidence et de ressources. Elle est accordée sur décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées. Son montant vient compléter vos éventuelles autres ressources.

L'allocation de solidarité aux personnes âgées

L'allocation de solidarité aux personnes âgées est une prestation mensuelle accordée aux retraités ayant de faibles ressources et vivant en France. Elle est versée par votre caisse de retraite. Son montant dépend de votre situation familiale (vie de couple ou non).

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Modalité d'intervention du service

Les horaires, la fréquence et la durée des interventions sont déterminées ensemble lors de notre rencontre en fonction de vos besoins et possibilité du service.

La société s'engage à réaliser la prestation selon horaires convenus, sous réserve des modifications demandées par l'une ou l'autre partie.

En cas d'impossibilité ou de changement d'horaire, je m'engage à vous prévenir au plus tôt.

En cas d'absence ou d'impossibilité de réaliser la prestation, vous devez prévenir la société dans un délai de 48 heures. A défaut, le règlement des heures qui n'ont pas pu être effectuées pourra être demandé au client.

Vous pouvez me confier vos clés elles seront répertoriées confidentiellement et une feuille de remise de clé sera effectuées.

Les règles d'hygiène et de sécurité

Votre domicile doit être accessible. Le client doit mettre à disposition à son domicile le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation.

La société, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et de moi-même pourra exiger l'achat de matériels ou à la réalisation d'aménagement dont certains peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses, les mutuelles ou autres organismes tels que :

- Lit médicalisé, matelas anti-escarre, lève malade...
- Aménagement de l'environnement (meuble à déplacer, pièce à organiser...)



Tout refus de l'utilisateur ou de la famille de se conformer à ces préconisations peuvent conduire à une rupture du contrat.

