

Services à domicile...



...d'aide à la personne

à l'usage des bénéficiaires de l'aide à domicile



- ***Vous trouverez joints au présent livret les barèmes des tarifications.***



SOMMAIRE

■ I – BIENVENUE	4
■ II – QUI SOMMES-NOUS ?	5
a. une association de services à la personne	
b. nos engagements	
c. 10 antennes dans toute l'île	
d. l'accueil physique et téléphonique	
e. une équipe à votre service	
■ III – ORGANIGRAMME DE PRO.RE.SAP	10
■ IV – LES MODALITÉS D'INTERVENTION	11
a. le mode mandataire	
b. le mode prestataire	
c. le changement de mode d'intervention	
■ V – LES SERVICES PROPOSÉS	13
a. les services destinés aux personnes dites fragiles	
b. les services de confort destinés à tout autre public	
■ VI – PRO.RE.SAP. (Proxim' Services) – Mode d'emploi	20
a. les modalités de prise en charge	
b. le suivi de l'intervention	
c. les assurances	
■ VII – LES MODALITÉS DE FACTURATION	23
■ VIII – LES AVANTAGES FISCAUX	24
a. Calcul de l'avantage fiscal	
b. Plafond global des dépenses	
c. Plafond applicable à certaines dépenses	
■ IX – LES RÉCLAMATIONS	25
■ X – LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	26
■ XI – NOS PARTENAIRES	27
a. pour les aides financières	
b. des associations pour vous aider	
■ XII – SECURISATION DES INFORMATIONS	29
a. le règlement général sur la protection des données (RGPD)	



I – BIENVENUE

Vous souhaitez bénéficier d'un service d'aide à la personne à domicile. Nous vous remercions d'avoir choisi notre association pour la réalisation de ce service. Ce livret d'accueil vous permettra de mieux nous connaître ainsi que nos services.

Vous y trouverez :

- Une présentation générale de notre association ;
- Une présentation de notre offre de services prestations ;
- Un mode d'emploi de notre service à la personne ;
- Des recommandations et des renseignements pratiques.

Acteur de l'Économie Sociale et Solidaire, notre association **PRO.RE.SAP** développe, sous la marque **Proxim'Services**, une éthique qui positionne l'Humain au cœur de notre métier : vous rendre le sourire tout en développant l'emploi est notre finalité première.

Chaque jour, nous nous efforçons d'améliorer la qualité et la modernité de nos services par l'écoute de vos besoins et une adaptation continue de nos moyens.

La Direction, le personnel administratif et l'ensemble des intervenants sont à votre disposition et espèrent que nos services vous donneront toute satisfaction.

Vous remerciant de votre confiance.



*Le Président,
Cyrille KLING*

II – QUI SOMMES NOUS ?

A. UNE ASSOCIATION DE SERVICES A LA PERSONNE :

Créée en 1993, notre association a été connue, à l'origine, sous le nom de Réunion **Proxim'Services** jusqu'en 2008. A cette période, pour répondre à des exigences juridiques, notre association a dû changer de raison sociale pour devenir **PRO.RE.SAP** (Professionnels Réunionnais des Services à la Personne). Cependant, elle continue à travailler sous la licence de marque et selon les exigences qualité de **PROXIM'SERVICES**, propriété du **COORACE**, l'une des fédérations nationales regroupant des Associations de services à la personne.

Adhérents du **COORACE**, nous contribuons depuis 1993, à l'évolution de la professionnalisation et à la pérennisation des services à la personne sur le département de la Réunion.

Membre d'un réseau d'une trentaine de structures labellisées **PROXIM'SERVICES** intervenant sur toute la France, notre association **PRO.RE.SAP (Proxim'Services)** répond à un cahier des charges strict.

La charte qualité de la marque « Proxim'Services » est garante de :

- La qualité des services rendus à l'utilisateur ;
- La qualité de tous les emplois salariés ;
- Le lien avec les entreprises de l'inclusion territoriale, notamment les structures d'insertion par l'activité économique.

Vous pouvez retrouver l'intégralité de ce texte sur le site suivant :

www.coorace.org



B. NOS ENGAGEMENTS :

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) s'engage, conformément à l'article 2 de ses statuts, à :

Les services à la personne :

- **Développer** les services d'aide à la personne en faveur des jeunes enfants* et des personnes âgées, dépendantes, et/ou handicapées en leur apportant une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne, favorisant leur maintien à domicile ;
- **Offrir** aux familles et aux personnes une assistance à la vie quotidienne répondant à leurs attentes ;
- **Proposer** aux familles et aux personnes un service mandataire et une assistance administrative ;
- **Innover** en expérimentant de nouveaux services.

L'action sociale ou médico-sociale :

- **Participer** à l'action sociale ou médico-sociale dans le cadre de la famille et de l'enfance, définie par la loi du 2 janvier 2002 et autres textes législatifs applicables en vigueur.

La professionnalisation et l'insertion :

- **Se positionner** en tant qu'acteur du développement territorial par :
 - **La création** d'une filière métier « Aide à la Personne » ;
 - **La professionnalisation** (pré-qualification et qualification) et l'insertion pérenne des intervenants ;
- **Privilégier** la prestation de services comme mode d'intervention et améliorer la qualité des emplois créés.

* +/- 3 ans selon nos autorisations en cours



C. 10 ANTENNES DANS TOUTE L'ÎLE :

Afin de répondre dans les meilleurs délais et avec plus de souplesse à vos attentes, **PRO.RE.SAP (Proxim'Services)** est présente sur toute l'île. Elle dispose de dix antennes, réparties sur le Département de la Réunion.

ANTENNES	QUI COUVRE LES VILLES SUIVANTES	COORDONNEES	ANTENNES	QUI COUVRE LES VILLES SUIVANTES	COORDONNEES
NORD Saint-Denis	La Bellepierre Le Centre-Ville La Montagne La Source Le Brulé La Petite-Île Le Vauban Les Camélias	NORD 1 146, rue du Général de Gaulle 97400 Saint-Denis 02 62 94 01 54 nord1@proxim-services.re	NORD EST Sainte-Marie	Sainte-Marie Sainte-Suzanne La Bretagne La Rivière Des Pluies Domenjod	7, rue Alphonse Daudet 97438 Sainte-Marie 02 62 92 46 42 stmarie@proxim-services.re
	Les Deux-Canons Le Montgaillard Le Moufia Les Bois de Néfles Sainte-Clotilde Le Chaudron La Trinité Le Butor Saint-François La Providence	NORD 2 146 rue du Général de Gaulle 97400 Saint-Denis 02 62 94 01 55 nord2@proxim-services.re	NORD EST Saint-André	Saint-André Salazie	95, Chemin Pente Sassy Local n°4 97440 Saint-André 02 62 23 97 70 nord.est@proxim-services.re
OUEST Le Port	La Possession Le Port	12 Rue Renaudière de Vaux 97420 Le Port 02 62 42 00 79 leport@proxim-services.re	EST Saint-Benoît	La Rivière du Mât Dioré La Cressonnière Bras-Panon Saint-Benoît La Plaine des Palmistes Sainte-Anne Sainte-Rose	19 Avenue Hubert de Lisle 97470 Saint-Benoît 02 62 50 96 40 stbenoit@proxim-services.re
OUEST Saint-Paul	Saint-Gilles Saint-Paul Le Guillaume La Saline	46 rue Pothier local n°2 97460 Saint Paul 02 62 57 05 88 stpaul@proxim-services.re	SUD OUEST Saint-Leu	Saint-Leu Les Avirons Trois Bassins Le Télévave Le Piton-Saint-Leu	23 rue du Pressoir ZAC Portail M3 Local 4 97436 Piton Saint Leu 02 62 33 37 28 stleu@proxim-services.re
SUD OUEST Saint-Louis	Saint-Louis L'Étang-Salé Le Cilaos L'Entre-Deux Les Makes	29, av. du Dr Raymond Vergès Ex Avenue principale 97450 Saint-Louis 02 62 44 82 26 sud.ouest@proxim-services.re	SUD Le Tampon	La Plaine des Cafres Le Tampon	64 B rue Roland Garros Le clos du lycée 97430 Le Tampon 02 62 70 26 70 letampon@proxim-services.re
SUD Saint-Pierre	Saint-Pierre La Petite-Île Saint-Joseph Saint-Philippe La Ravine des Cabris	258 rue Marius et Ary Leblond Espace professionnel ADELAÏDE 97410 Saint-Pierre 02 62 25 51 59 sud@proxim-services.re			

Un numéro de fax unique
02 62 41 95 46



D. L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

L'accueil physique et téléphonique est assuré sur les plages horaires suivantes :

1. Les antennes

Les horaires d'ouverture de nos antennes sont les suivants :

	LE MATIN	L'APRÈS-MIDI
Lundi	08h00 à 12h00	12h30 à 16h00
Mardi		Fermeture au public Accueil téléphonique assuré
Mercredi		12h30 à 16h00
Jedi		Fermeture au public Accueil téléphonique assuré
Vendredi		12h30 à 15h00

En dehors des heures d'ouverture de bureau, nous vous invitons à laisser, sur le répondeur, un message qui sera traité dans les meilleurs délais. Toutefois, en cas d'urgence (absence d'un(e) intervenant(e) et/ou demande d'intervention pour les actes essentiels), vous pouvez contacter le **06 92 74 34 54**, accessible toute la semaine après 16h00 ainsi que le week-end ou sur notre site internet :

<http://www.proximservices-reunion.org/>

2. Le siège

Les bureaux du siège social sont situés au :

45, avenue Georges Brassens - Résidence Héliida

97490 Sainte-Clotilde

Tél. : 02 62 94 01 94

Email : accueil@proxim-services.re

Ils sont ouverts :

du Lundi au Jeudi : De 08h00 à 12h00 et de 12h30 à 16h00

le Vendredi : de 08h00 à 12h00 et de 12h30 à 15h00

E. UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Une équipe de bénévoles, à l'origine de la création de l'Association, constitue l'instance dirigeante et compte notamment un Président, un Trésorier, un Secrétaire.

Un service administratif composé de 82 professionnels à votre service.

Dans chaque antenne, un(e) Responsable de Secteur, un(e) Assistant(e) Technique, un(e) Chargé(e) de Suivi d'interventions, un(e) agent d'accueil et d'un(e) gestionnaire mandat sont à votre service pour répondre à toutes vos questions. Ce sont vos interlocuteurs privilégiés.

Une équipe de +730 intervenants, à votre service, répartie sur l'ensemble de l'île :

Nos intervenants sont équipés d'une blouse blanche marquée du logo **Proxim'Services** et d'un badge indiquant leurs nom, prénom et fonction.

Les Agents à domicile :

- Réalisent et aident à l'accomplissement des activités domestiques ou administratives simples : essentiellement auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci.

Les Employé(e)s à domicile :

- Réalisent et aident à l'accomplissement des activités domestiques et administratives, essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus le faire en totale autonomie ou rencontrant des difficultés passagères ;
- Assistent et soulagent les personnes qui ne peuvent effectuer les actes ordinaires de la vie quotidienne.

Les Auxiliaires de vie sociale :

- Effectuent un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles, dans leur vie quotidienne ;
- Aident à effectuer (stimulent, accompagnent, soulagent, apprennent à faire) ou font à la place d'une personne qui est dans l'incapacité d'accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne.

Les Employés à domicile et les Auxiliaires de vie sociale sont :

- Soit des titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État (CAFAD, DEAVS, DEAES...) ;
- Soit des employés qui disposent d'une expérience professionnelle confirmée dans le secteur et bénéficient d'actions de formation ou d'accompagnement à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), dans une perspective qualifiante ;
- Soit du personnel en formation en alternance.



III – L'ORGANIGRAMME de PRO.RE.SAP



IV – LES MODALITES D'INTERVENTION

Les services de PRO.RE.SAP. (Proxim'Services) sont accessibles selon deux modes d'intervention :

A. LE MODE MANDATAIRE

Il s'agit de placement de travailleurs(euses) auprès de particuliers-employeurs, prévu à l'alinéa 1 de l'article L.7136-2 du code du travail, dit mode d'intervention mandataire.

L'intervenant à domicile est *employé et payé par le particulier*. Ils sont liés par un contrat de travail. Le mode mandataire s'adresse donc aux personnes prêtes à assumer les responsabilités inhérentes au statut d'employeur mais souhaitant être déchargées des responsabilités administratives.

Vos avantages

- Conseils, informations juridiques et appui fournis par le service mandataire ;
- Procédure de recrutement simplifiée : à votre demande la recherche et la sélection de candidats potentiels sont effectuées par nos soins ;
- Choix du salarié (le particulier étant l'employeur direct) ;
- Pas de démarche administrative : élaboration du contrat de travail, bulletins de salaire...

La proposition est formalisée sous la forme d'un contrat de **Prise En Charge Mandataire**.

Si ce mode d'intervention vous intéresse, vous pouvez prendre contact avec l'antenne de votre secteur.



B. LE MODE PRESTATAIRE

Il s'agit de la fourniture de prestations de services aux consommateurs(trices), prévue à l'alinéa 3 du même article, dit mode d'intervention prestataire.

Le mode prestataire s'adresse à toute personne, quel que soit son niveau de dépendance, de handicap, ou son besoin d'intervention à domicile. L'intervenant à domicile **est employé et payé par PRO.RE.SAP (Proxim'Services)**, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux.

Vos avantages

- Aucune responsabilité inhérente au statut d'employeur, nous sommes l'employeur de l'intervenant à domicile ;
- Garantie de disposer d'intervenants formés et qualifiés ;
- Arrêt automatique du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès de la personne aidée ;
- Continuité de service ;
- Remplacement de l'intervenant en cas d'absence, selon les conditions prévues au contrat.

La prestation de service est proposée pour des services de confort ou d'aide à la personne.

La tarification est variable en fonction des services demandés (voir barème des tarifications jointes).

Toute heure de prestation commencée est due.

Un devis personnalisé est fourni gratuitement :

- à tout consommateur qui en fait la demande
- ou dès lors que le tarif de la prestation commandée est supérieur ou égal à 100€ TTC.

Un exemplaire du devis est conservé par le professionnel pendant une durée minimum d'un an.

La proposition de services est formalisée par le biais d'un contrat de prestation.

C. LE CHANGEMENT DE MODE D'INTERVENTION

Vous pouvez choisir le mode qui convient le mieux à vos besoins et passer :

- Du mode prestataire au mode mandataire dans le respect des délais et des conditions de résiliation mentionnées dans votre contrat de prestation ;
- Du mode mandataire au mode prestataire dans le respect des délais et des conditions de résiliation mentionnées dans votre contrat individuel de prise en charge mandataire.

Dans cette deuxième option, vous devrez toutefois respecter les procédures et les délais liés à la rupture du contrat de travail de votre salarié.



V – LES SERVICES PROPOSES

Les services offerts se décomposent en deux catégories :

Des services d'aide à la personne, accessibles aux familles et aux personnes âgées et/ou handicapées, ou dépendantes afin de permettre à chacun de vivre chez soi dans de meilleures conditions :

- Assistance aux personnes âgées et aux personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile ;
- Aide ménagère ;
- Accompagnement aux familles fragilisées.

Des services de confort accessibles à tous :

- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Garde d'enfant* ;
- Petits travaux de jardinage ;
- Téléassistance.

A. LES SERVICES DESTINÉS AUX PERSONNES DITES FRAGILES

Pour intervenir auprès de ces personnes, PRO.RE.SAP (Proxim'Services) dispose d'un agrément délivré par l'Etat sous le numéro SAP394094130 et d'une autorisation SAAD du 01/01/16.



Préfecture de la Réunion

4 place de la Préfecture

97400 SAINT-DENIS

02 62 40 77 77

** +/- 3 ans selon nos autorisations en cours*



L'aide ménagère

■ Le service

• L'intervenant participe à l'entretien quotidien du logement, aux courses, aux repas, aux démarches simples et courantes que vous ne pouvez plus accomplir et vous apporte une présence attentive. Le nombre d'heures attribuées est en fonction de vos besoins et évalué par le financeur du service. Cette prestation n'est pas disponible en mode Mandataire.

■ Les bénéficiaires

- Les personnes âgées de plus de 60 ans qui ne peuvent bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et dont la situation motive une aide à domicile en raison de leur isolement géographique ou familial, de leur grand âge ou d'une situation sociale particulièrement fragile et qui rencontrent des difficultés à accomplir certains actes quotidiens nécessaires à leur maintien à domicile ;
- Les personnes handicapées ;
- Et les autres personnes dites fragiles.

■ Les pièces à fournir

- Pièce d'identité ;
- Coordonnées téléphoniques, adresse électronique (Mail) ;
- Justificatif d'adresse ;
- Notification de prise en charge.

■ Les aides financières

Cette aide ménagère peut être prise en charge totalement ou partiellement :

- Soit par le Conseil Départemental au titre de l'Aide Ménagère Départementale : le dossier est à retirer à l'Aide Sociale aux Adultes (ASA) de votre secteur. Les coordonnées sont disponibles en antenne ;
- Soit partiellement par votre Caisse Régionale d'Assurance Maladie (Caisse Générale de Sécurité Sociale dans les DOM) ;
- Soit par l'organisme de retraite dont vous dépendez ;
- Soit par votre mutuelle ;
- Soit par une autre structure (ASDR, ARAR,...).

Pour toute demande, nos services restent à votre disposition et à votre écoute pour vous aider dans la constitution de votre dossier ou pour vous orienter vers les organismes compétents en la matière.



L'aide humaine

■ Le service

- L'intervenant a un rôle de soutien et d'accompagnement social. Il exerce au domicile des personnes fragiles, dépendantes ou en difficultés sociales.

■ Les bénéficiaires

Les personnes âgées, malades ou handicapées pour :

- Une assistance à la personne (aide pour le lever, aide pour s'habiller, aide pour la prise des repas, aide pour faire sa toilette,...) ;
- Une aide à la vie sociale, à l'écoute et au dialogue (correspondance, courses,...) ;
- La réalisation des tâches ménagères (préparer les repas, faire la vaisselle, entretenir le linge et l'espace de vie du bénéficiaire,...).

■ Les pièces à fournir

- Pièce d'identité ;
- Coordonnées téléphoniques, adresse électronique (Mail) ;
- Justificatif d'adresse ;

■ Les aides financières

Cette aide humaine peut être prise en charge totalement ou partiellement :

- Soit par le Conseil Départemental au titre de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) : le dossier est à retirer à l'Aide Sociale aux Adultes (ASA) de votre secteur. Les coordonnées sont disponibles en antenne ;
- Soit par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) au titre de la Prestation Compensatrice du Handicap (PCH).
- Soit partiellement par votre Caisse Régionale d'Assurance Maladie (Caisse Générale de Sécurité Sociale dans les DOM) ;
- Soit par l'organisme de retraite dont vous dépendez ;
- Soit par votre mutuelle ;
- Soit par une autre structure (ASDR, ARAR,...).

Pour toute demande, nos services restent à votre disposition et à votre écoute pour vous aider dans la constitution de votre dossier ou pour vous orienter vers les organismes compétents en la matière.



Service d'accompagnement des familles fragilisées

Le service d'accompagnement des familles fragilisées a pour mission d'accompagner les familles rencontrant des difficultés nécessitant une intervention quotidienne de proximité.

L'association peut vous accompagner dans les démarches à effectuer pour favoriser votre autonomie.

Cet accompagnement éducatif et préventif contribue à maintenir les liens et évite ainsi toute rupture familiale et/ou sociale.

Un livret d'accueil du Service d'Accompagnement Familial et Éducatif (S.A.F.E.) spécifique est destiné à ce service. Il est disponible sur demande auprès de votre antenne. Ce service est sur prescription des collectivités territoriales et/ou accessible avec une participation financière du bénéficiaire et d'un organisme institutionnel (C.C.A.S, C.A.F, association, etc.).

B. LES SERVICES DE CONFORT DESTINES A TOUT AUTRE PUBLIC

Ces services ne sont pas soumis à l'agrément.

Il s'agit de services proposés aux particuliers afin de faciliter leur vie à domicile.

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) a un fonctionnement simple : sur un simple contact téléphonique et/ou messagerie électronique de votre part, nous répondrons à vos questions et si vous le souhaitez, sans engagement de votre part, un Responsable de Secteur viendra évaluer vos besoins.



Travaux ménagers

■ Le service

- Travaux ménagers (sols, escaliers, sanitaires, vitres, vérandas,...), préparation des repas à domicile, entretien du linge... ;
- Vous bénéficiez d'un agent à domicile occasionnellement ou régulièrement afin de déléguer en toute confiance vos contraintes domestiques et de profiter pleinement de votre temps libre. Notre intervenant utilise votre matériel et vos produits ménagers afin de respecter vos habitudes.

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) est l'employeur de l'intervenant. Vous bénéficiez de ce service sans contrainte, ni déclaration administrative.

Nos intervenants sont rigoureusement sélectionnés en fonction de leur qualité et rapidité de travail mais aussi en fonction de leurs capacités relationnelles.

■ Les bénéficiaires

Tout public (familles, personnes seules et /ou âgées...).

■ Les pièces à fournir

- Coordonnées téléphoniques, adresse électronique (Mail) ;
- Justificatif d'adresse ;

■ Les aides financières

- *Votre entreprise ou votre Comité Social et Economique peut vous octroyer des Chèques Emploi Service Universels (CESU) préfinancés qui vous permettent de payer tout ou partie de la prestation.*



La garde d'enfant*

■ Le service

L'intervenant réalise des soins courants de la vie quotidienne :

- Il prépare et aide à la prise des repas, il effectue la toilette, habille, change et veille à l'état de santé général de l'enfant ;
- Il assure des travaux courants liés à l'environnement de votre enfant et il l'accompagne et le stimule dans ses activités ;
- Il assure et veille à sa sécurité et vous rend compte de son intervention.

Notre intervenant assure une garde active en votre présence ou non. Il utilise le matériel et les produits que vous mettez à sa disposition. Il effectue l'ensemble des tâches nécessaires à la prise en charge et à l'éveil de votre enfant et il sera à l'écoute de vos exigences afin de vous donner entière satisfaction.

Il pourra également, si vous le souhaitez, exécuter en parallèle des travaux ménagers. Il intervient au minimum 1 heure.

Nos intervenants sont rigoureusement sélectionnés en fonction de leur expérience réussie de la garde d'enfant et de leurs qualités relationnelles auprès des enfants.

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) est son employeur. Vous n'avez donc ni contrainte, ni déclaration administrative.

■ Les pièces à fournir

- Justificatif d'adresse ;
- Coordonnées téléphoniques, adresse électronique (Mail) ;
- Livret de famille ;

■ Les aides financières

• **Votre entreprise ou votre Comité Social et Economique peut également vous octroyer des Chèques Emploi Service Universel (CESU) préfinancés qui vous permettent de payer tout ou partie de la prestation ;**

• **L'allocation de Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) est mobilisable jusqu'au 6^{ème} anniversaire de l'enfant (se renseigner auprès de la Caisse d'Allocation Familiale de votre secteur).**

* +/- 3 ans selon nos autorisations en cours



Petits travaux de jardinage

■ Le service

- Tonte de la pelouse, entretien des massifs ;
- Taille des haies ;
- Petites plantations diverses ;
- Ramassage des feuilles mortes ;
- Arrosage des plantes ;
- Nettoyage des chemins de jardin et des cours...

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) peut, selon votre demande, intervenir soit avec son propre matériel, soit avec le vôtre. Nos jardiniers sont rigoureusement sélectionnés en fonction de leurs expériences professionnelles.

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) est l'employeur de votre jardinier. Vous profitez pleinement de votre aide au jardinage selon un plan de travail que vous définissez avec lui.

Nous pouvons faire appel, pour mieux répondre à vos besoins, à des prestataires professionnels (élagueur, travaux spécialisés) qui sont sélectionnés avec la même rigueur que nos propres jardiniers.

Un minimum de 1 heure est exigé par intervention.

■ Les bénéficiaires

Ce service est accessible à tous les publics.

■ Les pièces à fournir

- Justificatif d'adresse ;
- Coordonnées téléphoniques, adresse électronique (Mail) ;

■ Les aides financières

• Votre entreprise ou votre Comité Social et Economique peut vous octroyer des chèques Emploi Service Universels (CESU) préfinancés qui vous permettent de payer tout ou partie de la prestation.



VI – PRO.RE.SAP. (PROXIM'SERVICES) – MODE D'EMPLOI

A. LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

Nos interventions sont organisées sur la base d'une relation entre :

- Le bénéficiaire du service ;
- Le référent de **PRO.RE.SAP (Proxim'Services)**, à savoir le Responsable de Secteur ou l'Assistant(e) Technique, qui reste votre interlocuteur privilégié, au sein de l'antenne de votre secteur ;
- L'intervenant(e) à domicile qui réalise la prestation.

Nos services se décomposent en quatre temps.

1) L'analyse et le traitement de votre demande

- Le Responsable de Secteur ou le Chargé de Suivi d'Intervention programme, avec vous, une visite à votre domicile pour planifier l'intervention en fonction de vos besoins. Les propositions d'offres de services abusives sont ainsi évitées.
- Une proposition d'intervention individualisée, élaborée à partir de vos besoins qui ont été mis en évidence par l'évaluation, vous est transmise.

2) Préparation de l'intervention

- Le référent choisit le ou les personnel(s) intervenant(s) dont les compétences sont adaptées à vos besoins et dont l'identité est communiquée avant l'intervention.
- L'intervenant est informé :

■ **Des horaires d'intervention par le biais de son planning d'intervention ;**

■ **De vos coordonnées, des consignes d'accès à votre domicile, des éléments utiles au contenu de la mission (liste des tâches à réaliser...) et de votre situation (état de santé, exigences...) par le biais d'un protocole élaboré à partir des éléments recueillis lors de l'évaluation de vos besoins.**

3) Réalisation de l'intervention

■ Présentation

L'intervenant se présente à votre domicile avec les équipements d'identifications (badge, blouse pour les aides à domicile et tee-shirt et/ou veste pour les jardiniers).

Le Responsable de Secteur accompagne l'intervenant lors de sa première mission pour la mise en relation avec vous.

■ Intervention

L'intervenant réalise son intervention conformément aux consignes mentionnées dans son protocole, dans le respect des engagements pris par le biais du règlement de fonctionnement. (consultable sur notre site internet : <http://www.proximservices-reunion.org/>)

Vous devez signer une feuille de présence après chaque intervention. Vous êtes informé(e) des changements de personnel ou d'horaires.



Un cahier de liaison est mis à disposition de l'usager et des intervenants. Les événements quotidiens concernant le bénéficiaire y sont répertoriés et peuvent ainsi être communiqués aux autres intervenants et à vos proches.

4) La continuité du service

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) a mis en place une procédure de remplacement en cas d'absence de l'intervenant afin d'assurer la continuité du service. Cette procédure prévoit que vous soyez tenu informé de tout retard, absence et changement d'intervenant dans un délai précis (24h dans la mesure du possible).

En cas d'absence de l'intervenant, PRO.RE.SAP (Proxim'Services) trouve, dans les meilleurs délais, une solution de remplacement à qualité égale et, des horaires adaptés en fonction de vos besoins.

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) peut, si nécessaire, assurer des interventions les dimanches et jours fériés (hors service jardinage). Cependant, l'association se réserve le droit de répartir l'intervention sur plusieurs intervenants.

Dans le cadre d'une urgence, en dehors des horaires d'ouverture, veuillez vous reporter à la page 8 (accueil physique et téléphonique).



B. LE SUIVI DE L'INTERVENTION

Le Responsable de Secteur ou le Chargé de Suivi d'Intervention assure, en lien avec l'intervenant au domicile, un suivi du service : il veille au bon déroulement de la mission de l'intervenant, à la qualité, à la continuité et à l'adéquation entre l'intervention et vos besoins.

Notre intervenant a pour consigne de signaler à son Responsable de Secteur les éventuels problèmes ou conflits qu'il pourrait rencontrer.

Le suivi est assuré deux mois après le démarrage des interventions et lors de visites à échéances prévues. Ce suivi permet de réadapter à vos besoins la prestation proposée, si nécessaire.

Par ailleurs, l'association réalise ou fait réaliser chaque année une enquête de satisfaction de ses clients afin de s'assurer de la qualité de ses services.

C. LES ASSURANCES

PRO.RE.SAP. (Proxim'Services) a souscrit auprès d'une compagnie d'assurance :

- Un contrat de responsabilité civile et professionnelle couvrant les obligations légales des clients ;
- Un contrat couvrant le personnel utilisant son véhicule sur votre demande pendant les heures d'intervention à votre domicile.



VII. LES MODALITES DE FACTURATION

L'usager reçoit une facture correspondant au nombre d'heures réalisées tous les mois. Elle est payable à l'échéance indiquée.

Tout kilomètre effectué dans le cadre de votre prestation vous sera facturé (voir barème de tarification joint à ce présent livret.)

Tout retard de paiement à réception de la facture donnera lieu à des pénalités au taux d'intérêt légal applicable au semestre de l'année en cours. Les relances seront transmises selon les modalités suivantes :

- **1^{ère} relance : 15 jours après l'échéance ;**
- **2^{ème} relance : 8 jours après la première relance ;**
- **3^{ème} relance : 8 jours après la seconde relance :
mise en demeure par lettre recommandée
avec accusé de réception. ;**

Les frais générés par une procédure contentieuse seront à la charge du bénéficiaire.

A défaut de paiement des factures dans les trente jours suivant la mise en demeure, l'association peut :

- Demander en justice l'exécution du paiement de la prestation ;
- Suspendre la prestation sans préavis ou résilier le contrat selon les dispositions prévues dans le contrat individuel de prestation.

Le délai de trente jours démarre à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

Toutes les activités de « services à la personnes » listées aux articles D.7231-1 et L.7231-1 du code du travail ouvrent droit à l'aide fiscale, qu'elles soient délivrées dans le cadre de l'emploi direct d'un salarié par un particulier employeur ou dans le cadre du recours à un organisme déclaré, la déduction fiscale de 50% ou le crédit d'impôt n'est pas systématique et sont soumis à la réglementation en vigueur au cours de l'année (article 199 sexdecies du code général des impôts).

Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de Sécurité Sociale ouvre également droit à cette aide.

Les paiements en espèce n'ouvrent pas droit à l'aide fiscale (article D7233-3 du Code du travail).



VIII. LES AVANTAGES FISCAUX (VALABLES EN 2021)

A. CALCUL DE L'AVANTAGE FISCAL

Le crédit d'impôt est égal à 50% des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle de 12 000 euros, éventuellement majorée.

Vous ne devez déclarer, en effet, que les sommes restant finalement à votre charge.

Vous devez donc déduire des sommes payées les aides que vous avez perçues pour l'emploi de ce salarié (comme par exemple l'APA, le complément de libre choix du mode de garde versé par la PAJE pour la garde des enfants, ou encore l'aide financière au titre des services à la personne (versée par le Comité Social et Economique ou par l'entreprise soit directement, soit au moyen du chèque emploi service universel CESU).

B. PLAFOND GLOBAL DES DÉPENSES

Les dépenses sont retenues dans la limite de 12 000 €, majorées de 1 500 € :

- par enfant à charge ou rattaché (750 € en cas de résidence alternée) ;
- par membre du foyer âgé de plus de 65 ans ;
- et, uniquement pour le calcul de la réduction d'impôt, par ascendant âgé de plus de 65 ans, remplissant les conditions pour bénéficiaire de l'APA lorsque les dépenses sont engagées à son domicile.

La limitée majorée ne peut pas excéder 15 000 €.

Le plafond de dépenses retenues est porté de 12 000 € à 15 000 € (majoré de 1 500 € par personne à charge dans les mêmes conditions que la limite de 12 000 €, sans excéder le total de 18 000 € après majorations) pour la première année au cours de laquelle le contribuable emploie un salarié à domicile (case 7DQ de la déclaration des revenus).

Les dépenses sont retenues dans la limite de 20 000 € lorsque l'un des membres du foyer fiscal est titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % (case 7DG de la déclaration de revenus) (limite prévue par l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles) ou perçoit une pension d'invalidité de 3^e catégorie ou le complément d'allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé. Aucune majoration ne s'applique à la limite de 20 000 €.

C. PLAFOND APPLICABLE À CERTAINES DÉPENSES

Certaines prestations ouvrent droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques :

- prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » : 500 € / an, la durée de l'intervention ne devant, en outre, pas dépasser 2 heures ;
- assistance informatique et Internet à domicile : 3 000 € / an ;
- petits travaux de jardinage : 5 000 € / an.



IX. LES RECLAMATIONS

L'utilisateur a la possibilité de déposer une réclamation :

- auprès de son antenne respective (réclamation orale)
- en adressant un mail à l'adresse suivante : accueil@proxim-services.re
- directement sur le site internet : www.proxim-services-reunion.org
en complétant le formulaire de contact
- en adressant un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur de PRO.RE.SAP
45 avenue Georges Brassens
Résidence Héliida
97490 Sainte-Clotilde

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) a mis en place une procédure de gestion des réclamations. Celle-ci permet une prise en charge de toutes les réclamations.

Ces réclamations sont répertoriées et suivies par la Cellule Qualité qui s'assure qu'une réponse ou une proposition soit faite à l'utilisateur.

Les réclamations n'ayant pu aboutir à un accord commun peuvent, à la demande de l'utilisateur, faire l'objet d'un recours auprès de la Commission des Relations avec les Usagers (CRU) :

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) - C.R.U
45, avenue Georges Brassens
Résidence Héliida
97490 Sainte Clotilde

Cette commission composée d'utilisateurs et de salariés de l'association a pour mission de veiller au respect des droits des bénéficiaires et de faciliter leurs démarches.

Si la commission ne peut trouver une solution qui vous donne satisfaction, **PRO.RE.SAP (Proxim'Services)** vous communiquera la liste des personnes reconnues comme qualifiées par la Préfecture. Vous aurez alors la possibilité de saisir l'une d'entre elles afin de lui exposer votre cas.

En effet, instituées par la loi du 02 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, les personnes qualifiées sont nommées conjointement par le (la) Préfet(e) et le (la) Président(e) du Conseil Départemental.

Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les utilisateurs et tout établissement (en l'occurrence, pour ce qui nous concerne, entre le client et l'Association).



X – LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Une Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie a été élaborée par les fédérations et organismes représentatifs des personnes morales publiques et privées, gestionnaires d'établissements sociaux et médico-sociaux.

Cette charte, adoptée par la marque **Proxim'Services**, s'inspire de la charte du patient hospitalisé et doit vous être remise avec le livret d'accueil lors de votre prise en charge.

Elle vise à garantir vos droits et libertés. Elle énonce 12 droits que les intervenants de PRO.RE.SAP (Proxim'Services) s'efforcent de respecter lors de leurs missions :

1. Le principe de non-discrimination ;
2. Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté ;
3. Le droit à l'information ;
4. Le principe du libre choix du consentement éclairé et de la participation de l'utilisateur ;
5. Le droit à la renonciation ;
6. Le droit au respect des liens familiaux ;
7. Le droit à la protection ;
8. Le droit à l'autonomie ;
9. Le principe de la prévention et du soutien ;
10. Le droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie ;
11. Le droit à la pratique religieuse ;
12. Le respect de la dignité de la personne et de son intimité.

L'intégralité de cette charte est consultable sur notre site internet :

http://www.proximservices-reunion.org/IMG/pdf/charte_des_droits_et_libertes_de_la_personne_accueillie.pdf



XI. NOS PARTENAIRES

A. POUR LES AIDES FINANCIÈRES

Concernant les aides financières susceptibles de prendre en charge en totalité ou en partie les services proposés, nous vous invitons à prendre contact avec :

- Votre mutuelle ;
- Ou votre Comité Social et Economique ;
- Ou votre caisse de retraite ;
- Ou auprès d'Associations d'Hospitalisation A Domicile ;
- Ou l'un des services sociaux suivants :
 - du Conseil Départemental ;
 - de la Caisse Générale de Sécurité Sociale ;
 - de la Caisse d'Allocations Familiales ;
 - du Centre Communal d'Actions Sociales de votre commune.

Les modalités de prise en charge et les démarches administratives adaptées seront précisées par ces derniers.



B. DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER

• ALMA Réunion

Association à l'écoute des personnes âgées et handicapées ou maltraitées.

Son but :

Venir en aide aux victimes qui souffrent le plus souvent en silence.

ALMA ne reçoit pas le public, les signalements se font par téléphone, Fax ou courrier.



Permanence téléphonique :

02 62 41 53 48

Le mardi de 9h à 12h30 et le jeudi de 13h à 16h.

Par fax : 02 62 21 03 39

Par courrier : ALMA Réunion - BP 91 – 97462 St-Denis

• Association Réunion Alzheimer

Affiliée à l'Union des Associations Alzheimer de France.

L'Association Alzheimer est la seule association reconnue d'utilité publique dans ce domaine.

Son but :

- Soutenir les malades et leurs familles ;
- Organiser des rencontres de familles pour rompre leur isolement et leur permettre de partager leurs expériences ;
- Informer les familles sur la maladie et l'accompagnement des malades et agir auprès des organismes publics pour une meilleure prise en charge des malades.



Permanence téléphonique :

02 62 94 30 20

26 bis rue des Ecoliers - Le Chaudron
97490 Sainte-Clotilde



XII. LA SECURISATION DES INFORMATIONS

A. LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD) :

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Toutes les données personnelles recueillies sont, exclusivement, traitées et consultées, en toute sécurité, par **PRO.RE.SAP** et redirigées dans des logiciels informatiques habituels. La durée de conservation des données varie selon le type de demande à son aboutissement.

Pour toute information ou exercice des droits Informatique et Libertés du client sur les traitements de ses données personnelles gérées par **Proxim'Services**, celui-ci pourra contacter son délégué à la protection des données (DPO) par courrier signé, accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante :

PRO.RE.SAP

A l'attention du Délégué à la Protection des Données (DPO)

45 avenue Georges Brassens

Résidence Hélida - 97490 Sainte Clotilde



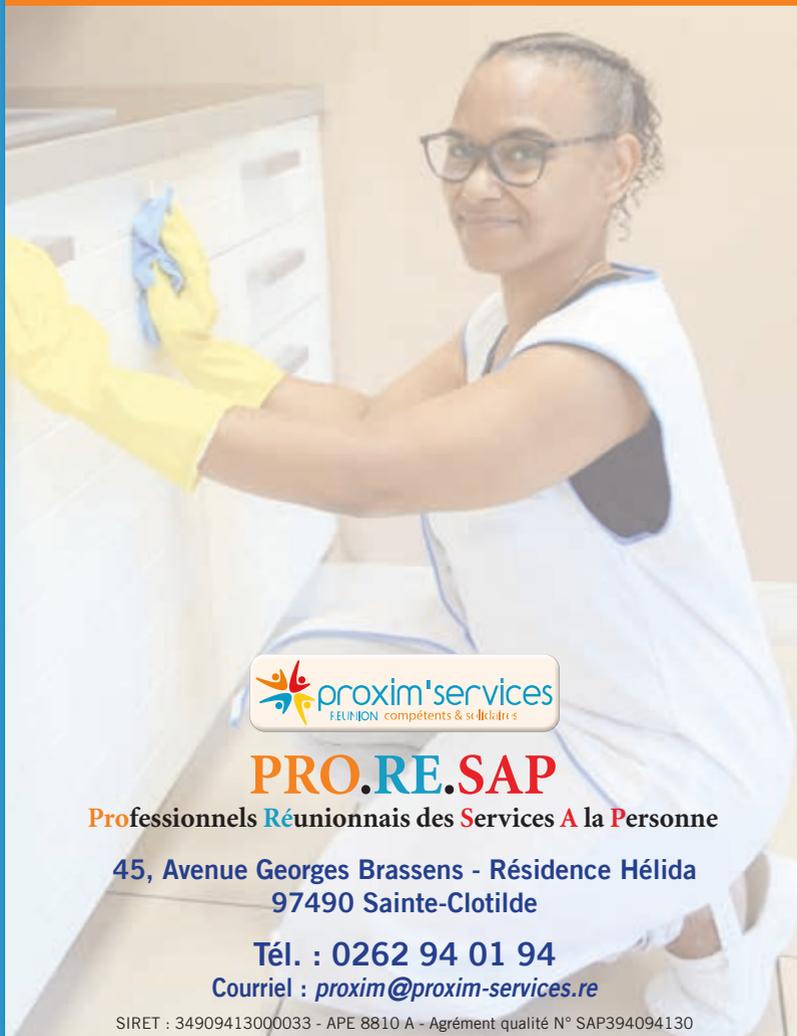
NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.



à l'usage des bénéficiaires de l'aide à domicile

Services à domicile...



PRO.RE.SAP

Professionnels Réunionnais des Services A la Personne

45, Avenue Georges Brassens - Résidence Hélida
97490 Sainte-Clotilde

Tél. : 0262 94 01 94

Courriel : proxim@proxim-services.re

SIRET : 34909413000033 - APE 8810 A - Agrément qualité N° SAP394094130

...d'aide à la personne