

Livret d'accueil

Association de Loi 1901 créée en 1994
Bureaux au 26 Chemin du Casse 33500 Libourne
N° Siret 389 892 167 00047
Code APE 8810 A

Tél 05 57 74 13 01
E-mail contact@alsp.fr
Site www.alsp.fr

Service déclaré et agréé par la Direction Départementale de l'Emploi du Travail
Et des Solidarités (DDTES) depuis le 10 novembre 2011
N° SAP 389892167
Autorisé par le Conseil Départemental de la Gironde

Références autour du livret d'accueil :

- Article L 311- 4 du code de l'action sociale et des familles
- Article 4.3.1 décret n° 2016-502 du 22 avril 2016
- Article 3 arrêté du 01 er octobre 2018

I - Présentation de l'ALSP	
A. L'organisme gestionnaire	3
B. L'Accueil	4
C. Les publics accompagnés	4
D. Les Services proposés	4
a) Nous accompagnons les usagers dans les activités domestiques	5
b) L'accompagnement des activités essentielles de la vie quotidienne	5
c) L'accompagnement à la vie sociale	5
d) L'accompagnement des enfants	6
E - Le personnel de terrain : LES INTERVENANTS	6
F - LES PRINCIPES ETHIQUES ET VALEURS DE L'ALSP	7
1. Nos valeurs associatives	7
2. Nos engagements et les ambitions de l'ALSP sont repris dans notre projet de service quinquennal établi jusqu'en 2022.	7
3. Les partenariats et coordinations liés aux missions	8
II- LE FONCTIONNEMENT du service	9
1) Modalités d'admission	9
2) Réalisation de l'intervention :	10
3) Le suivi et la réévaluation	10
III – LES MODALITES D'INTERVENTION	11
a) Nous avons 2 modalités d'intervention possible le mode mandataire et le mode prestataire	12
b) Quels avantages pour vous	13
c) Les plages horaires d'intervention	14
IV – LES ZONES D'INTERVENTION	14
V – LA TARIFICATION LA PRISE EN CHARGE	14
1 - tarification	14
2 - Prise en charge	14
3 - Les modalités de tarifications et les conditions de facturation	15
- Tarifs	15
- Tarifs nuits et weekend	16
- Facture	16
- Détermination du salaire de votre employée	17
- Adhésion annuelle	17
Attestation fiscale annuelle	18
VI – LES GARANTIES SOUSCRITES EN MATIERE D'ASSURANCE CONTRACTEE PAR L'ASSOCIATION	18
VII – EN CAS DE RECLAMATION ECRITE OU ORALE	18
VIII – ORGANIGRAMME DU SERVICE	19
IX – LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE	19
X – ANNEXES	20

Ce livret d'accueil permet d'informer sur l'organisation et le fonctionnement de la structure. Il est régulièrement remis à jour en tant que de besoin et remis au client lors de la signature du contrat de prestation.

I – PRÉSENTATION DE L'ALSP, MOT DE LA PRÉSIDENCE

Être Président d'une Association est une responsabilité vis-à-vis des bénéficiaires, des salariés, des partenaires et des financeurs qui nous font confiance.

Notre vocation est de répondre aux besoins et attentes des personnes qui nécessitent un accompagnement dans leur quotidien, par la prestation de services ménagers ou d'aide à la personne.

Le rôle du Président et des Administrateurs est de veiller à ce que les personnels de l'Association aient tous les moyens nécessaires pour assurer une prise en charge adaptée dans de bonnes conditions matérielles et humaines. L'adaptation, l'optimisation et les retours d'expérience seront les moteurs de la réussite de la mission.

Cet engagement qui entraîne certaines rigueurs ou obligations dans l'organisation du travail contribue à toute la reconnaissance du travail accompli par nos équipes.

A - L'ASSOCIATION ALSP, L'ORGANISME GESTIONNAIRE

L'association ALSP, association loi 1901 à but non lucratif, est un service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) qui a été créé en 1992 sous l'impulsion de la ville de Libourne qui souhaitait élargir les services à la personne¹ en direction de tous les publics.

L'ALSP a obtenu l'agrément qualité dès la création nationale dudit agrément en 1996.

Cet agrément d'état lui est délivré par la DDETS² renouvelé sous le n° SAP 389892167 ;

De plus l'association est autorisée par équivalence par le Conseil Départemental de la Gironde depuis 2016³ en application de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015. L'association en tant que structure médico-sociale relève du champ de l'ARS⁴.

Notre SAAD est autorisé à fonctionner par le Conseil Départemental pour intervenir auprès de populations considérées comme fragiles : enfants de moins de 3 ans, personnes âgées en perte d'autonomie et personnes en situation de handicap.

L'ALSP est adhérente à la fédération UNA, Union Nationale de l'Aide des soins et des services aux domiciles depuis 2016. La mission de cette fédération est de nous accompagner et de nous proposer tous les services afin de répondre aux besoins et enjeux liés à notre activité du secteur de l'aide à domicile. Toutes ses activités donnent droit à une réduction ou à un crédit d'impôt de 50% des sommes versées au titre des services à la personne, à concurrence d'un seuil annuel fixé par l'Etat. (Art L 129.3 du code du travail).

¹ Les services à la personne désignent les activités destinées à répondre aux besoins des particuliers dans leur vie quotidienne.

² DDETS (Direction Départementale de l'Emploi du Travail des Solidarités), 118 cours du Maréchal Juin 33075 Bordeaux Cedex

³ Conseil Départemental de la Gironde : Président du Conseil Départemental de la Gironde : 1 esplanade Charles de Gaulle CS 71223 Bordeaux cedex 33074.

⁴ ARS : Agence régionale de santé 103 rue Belleville Bordeaux

Vous êtes imposable : Vous bénéficiez d'une réduction d'impôt sur l'ensemble de nos prestations et sur les forfaits.

Vous n'êtes pas imposable : Vous bénéficiez d'un crédit d'impôt sur l'ensemble de nos prestations et sur les forfaits.

Pour cela nous avons l'obligation de vous délivrer et ce au plus tard le 31 janvier de chaque année une attestation fiscale à remettre lors de votre déclaration d'impôt sur le revenu.

Les activités du SAAD concernent exclusivement les services rendus aux personnes physiques à leur domicile ou au substitut de domicile.

Notre spécificité est de nous adresser à tous les publics et à tous les âges de la vie.

B - ACCUEIL, L'OUVERTURE DU SERVICE :

La permanence d'accueil est soit physique soit téléphonique.

Standard ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30

Accueil au public du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00

Fermé samedi et dimanche

En dehors des heures d'ouvertures, le public a la possibilité de laisser un message sur le répondeur de l'association ou un mail à l'adresse générique : contact@alsp.fr.

La messagerie est consultée régulièrement.

Pour le service prestataire, des astreintes sont organisées en dehors des heures d'accueil, pour les personnes en situation de dépendance, le numéro d'astreinte leur est alors communiqué.

La gestion des messages téléphoniques s'effectue par leur transcription dans le logiciel de transmission consulté régulièrement par l'équipe administrative

→ Pour les urgences médicales vous devrez joindre votre médecin traitant ou le 15

Nos locaux sont adaptés à l'accueil du public PMR grâce à une ascenseur dédié et une salle de réunion permet d'assurer la confidentialité des échanges.

C - LES PUBLICS ACCOMPAGNES

Notre structure est amenée à intervenir auprès de :

- Personnes actives & grand public.
- Personnes âgées ;
- Personnes en situation de handicap ;
- Personnes malades ;
- Petite enfance et jeunes enfants ;

D - LES SERVICES PROPOSES

Notre structure réalise plusieurs types de prestations, qui ont pour objectifs selon les publics concernés de :

- Réaliser des prestations domestiques de confort pour tout public
- Permettre aux personnes âgées de continuer à vivre chez elles ;
- Favoriser le maintien de l'autonomie des personnes âgées ou en situation de handicap ;
- Éviter ou retarder une hospitalisation ;
- Faciliter un retour rapide au domicile après un séjour à hôpital ;
- Accompagner les personnes en fin de vie ;
- Intervenir auprès des enfants, dès leur naissance, pour l'acquisition de l'autonomie.

Les prestations proposées par l'association sont multiples, modulables et adaptables en fonction de chaque situation.

Nous assurons également une mission d'information et de conseil dans notre domaine aux bénéficiaires et leurs familles.

- a) **L'accompagnement dans les activités domestiques** : Activités concourant à l'entretien du linge et de la maison : ménage, repassage...

L'entretien du cadre de vie et du linge concerne :

- L'intérieur du domicile, balcons et terrasses
- Des prestations courantes d'entretien tel que : nettoyage des vitres (escabeau maximum 3 marches), entretien des sols, dépoussiérage, rangement, vaisselle...
- Entretien du linge : lessive, étendage, repassage, etc.
- Accompagnement pour les courses, véhiculées ou non.
- Réalisation de petits travaux de couture.

L'intervenant(e) qui assure la prestation utilise le matériel et le consommable du bénéficiaire (fer à repasser, aspirateur, balai espagnol, détergent, lessive, etc.).

- b) **L'accompagnement des activités essentielles de la vie quotidienne** en ce qui concerne les personnes âgées dépendantes et les personnes en situation de Handicap ou atteintes de pathologie chronique
- Aide au déplacement à l'intérieur et à l'extérieur du logement
 - Aide à la toilette non médicalisée, aide à l'habillage
 - Aide simple au lever et au coucher
 - Garde malade à l'exception des soins
 - Garde à domicile de jour et de nuit (service de nuit en mode mandataire)
 - Conception de menus, préparation des repas et aide à la prise des repas, Courses (effectuées avec ou sans le bénéficiaire)

c) L'accompagnement à la vie sociale

Notre association accompagne les personnes dépendantes dans leur vie sociale :

- Accompagnement des personnes en dehors de leur domicile (promenade faire des courses dans le quartier, rendre visite à un membre de sa famille, à des amis, aller se recueillir sur la tombe d'un être cher, vous déplacer à la banque, chez le coiffeur, accompagnement à des sorties culturelles et de loisirs (concert, bridge, atelier...).
- Accompagnement au bras ou véhiculé.
- Accompagnement pour des tâches administratives au domicile ou à l'extérieur, véhiculé ou non.

d) L'accompagnement des enfants *⁵

Nous intervenons auprès de la petite enfance et des jeunes enfants :

- Garde d'enfants à domicile : moins de 3 ans et plus : participation à l'éveil, suivi des devoirs, prise du goûter, bien être et confort etc.
- Garde partagée possible : alternativement au domicile de l'une et l'autre famille.
- Accompagnement des enfants lors de leurs trajets domicile école crèche promenade loisirs
- Assistance aux enfants handicapés, garde d'enfant malade

Le document « les limites et repères de l'intervention de votre aide à domicile » remis en annexe.

Rappel : dans le cadre de l'APA ou de la PCH, l'intervenant ne doit pas réaliser des travaux pour le compte de la famille ou d'autres occupants sauf pour soulager les familles si cela est inscrit dans le plan d'aide. Elle ne doit pas non plus accomplir des travaux supplémentaires à son propre domicile (lavage de linge, repassage, couture etc.)

E- Le personnel de terrain : LES INTERVENANT(E)S

Les prestations sont réalisées par des agents, des employé(e)s à domicile, des auxiliaires de vie sociales diplômé(e)s ou ayant une grande expérience du domicile. Des formations continues sont délivrées tous les ans permettant l'amélioration permanente de la qualité et de l'efficacité du service rendu aux usagers. Depuis le 1^{er} Octobre 2021, l'avenant 43 à la convention collective de branche BAD vient reclassifier le personnel d'intervention en mode prestataire comme suit :

Aide à domicile : (degré 1 de la grille paritaire)

Les publics accompagnés :

- Les personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi des actes ordinaires et essentiels de la vie courante,
- Les personnes ne pouvant pas faire les actes ordinaires et essentiels de la vie courante en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères,
- Les enfants de plus de 3 ans

⁵ Agrément approprié

Les principales missions :

- Réaliser diverses activités liées à l'entretien et l'amélioration du cadre de vie et des activités administratives simples,
- Assister les personnes dans les actes ordinaires de la vie quotidienne et contribuer à l'amélioration du cadre de vie et des activités administratives,
- À l'exception des intervenant.es positionné.es en degré 1 – échelon 1, aider les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne, tels que définis dans le guide paritaire,
- Réaliser de la garde d'enfants de plus de 3 ans.

Accompagnant éducatif et social à Domicile (Degré 2 de la grille paritaire)

Les publics accompagnés :

- Les publics accompagnés par les intervenants employés de degré 1
- Les personnes âgées dépendantes, qui sont dans l'incapacité de faire seules les actes ordinaires et essentiels de la vie courante,
- Les enfants ou des adultes en situation de handicap qui sont dans l'incapacité de faire seules les actes ordinaires et essentiels de la vie courante,
- Les personnes ayant besoin de soins d'hygiène, de confort et des soins préventifs,
- Les enfants de moins de 3 ans,
- Les aidants des publics accompagnés.

Les principales missions :

- Exercer les missions principales des intervenants employés de degré 1,
- Effectuer un accompagnement social et un soutien dans leur vie quotidienne auprès des publics visé au a) du présent article,
- Aider à faire (stimuler, encourager, accompagner, apprendre à faire) et/ou faire à la place les actes essentiels de la vie courante tels que définis dans le guide paritaire,
- Participer à l'accompagnement d'enfants, d'adultes en situation de handicap ou non et de personnes âgées dépendantes, afin de leur apporter l'assistance individualisée que nécessite leur état psychique et/ou physique,
- Contribuer à la prise en charge d'une personne, participer à des soins (sous réserve d'être titulaire des diplômes correspondants) visant à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de son autonomie.

F- Les principes éthiques et les valeurs de L'ALSP

Principes d'égalité et lutte contre la discrimination. Tout professionnel quel qu'il soit est un professionnel qualifié et compétent. Tout bénéficiaire doit respecter ce principe égalitaire. Pour rappel, on appelle discrimination, les origines ethniques et sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion, les opinions politiques ou toutes autres opinions, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle,

1- Nos valeurs associatives

L'ALSP est une association à but non lucratif, la personne aidée est au centre de nos préoccupations. L'ALSP fait partie du secteur l'économie sociale et solidaire, elle adhère à ses valeurs et s'engage à les promouvoir.

Les valeurs portées par notre association sont les suivantes :

- Le respect de la personne dans son autonomie
- La prise en compte de l'entourage
- La qualité du service rendu
- Le professionnalisme
- La bientraitance

Bientraitance / Maltraitance

L'association poursuit une politique active de promotion de la bientraitance des personnes accompagnées.

L'aide à domicile qui intervient chez vous doit vous respecter physiquement, moralement et financièrement.

Elle est tenue de faire part à la responsable de secteur sinon à la direction de tout acte de maltraitance physique, morale ou financière dont elle serait témoin ou qu'elle supposerait à partir d'éléments ou d'indices qu'elle recueillerait.

2 - Nos engagements et les ambitions de l'ALSP sont repris dans notre projet de service quinquennal établi jusqu'en 2022.

L'ALSP a pour objet de favoriser le maintien à domicile, d'apporter un confort de vie et d'accompagner au quotidien l'ensemble des publics concernés et leur entourage dans le respect des obligations légales et réglementaires. Les services de l'ALSP s'adressent à tout public de la naissance à la fin de vie quel que soit son lieu de vie.

L'ALSP s'engage à répondre aux besoins des usagers en s'adaptant à chaque personne et à chaque situation qu'il s'agisse de protection, de prévention ou autres dans un souci de professionnalisme.

L'ALSP s'engage à développer le professionnalisme des intervenants à domicile par des programmes de formations professionnelles adaptées et un encadrement structuré et qualifié.

L'association étant engagée sur le développement et maintien de la qualité de l'intervention au domicile : le professionnalisme est un des principes garantissant la qualité de l'intervention.

L'association s'engage à respecter les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement, ainsi que les droits fondamentaux de la personne aidée dans le respect de la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie.

Notre SAAD a notamment pour ambition :

- Proposer une offre d'aide à domicile pour tous les publics
- Accompagner les adhérents à domicile avec une gamme de services élargis
- Devenir un des acteurs incontournables de l'aide à domicile dans le Libournais vis-à-vis des organismes publics et de l'ensemble du secteur de l'aide à domicile
- Proposer une offre sur des territoires étendus et complémentaires dans le Libournais
- Mutualiser les moyens et les charges de fonctionnement pour maintenir les équilibres financiers de gestion
- Être force de proposition dans l'évolution de la politique départementale en matière médico-sociale (gérontologie, handicap ...)
- Renforcer et développer les partenariats
- Être un acteur reconnu en termes de politique de l'emploi
- Optimiser les conditions de travail des salariés

3 - Les partenariats et coordinations liés aux missions

- Les partenaires financeurs :
 - ✓ Le conseil départemental
 - ✓ Les caisses de retraite
 - ✓ Les mutuelles
- Les adhérents en direct
- Les partenaires extérieurs multiples :
 - ✓ Des professionnels de santé des SSIAD / CMP/ SAVS ...
 - ✓ Des professionnels de santé libéraux (médecin traitant, infirmières, kinésithérapeute, orthophoniste ...)
 - ✓ Des mandataires judiciaires
 - ✓ Des professionnels de l'action sociale du département (assistante sociale de secteur, évaluatrices APA, évaluatrices MDPH)
 - ✓ Des assistantes sociales des hôpitaux, des Ehpad, des caisses de retraites.
 - ✓ Des professionnels du SAMSAH
 - ✓ Des professionnels des réseaux de soins palliatifs et de fin de vie, des services d'hospitalisation à domicile.
 - ✓ De la MAIA/PTA de votre secteur
 - ✓ Le service de portage de repas

Notre Association vise à mettre en place des conventions de collaboration avec des établissements du secteur sanitaire et médicosocial afin de promouvoir l'inclusion des personnes handicapées en milieu ordinaire et permettre une réponse adaptée à leurs besoins spécifiques.

Pour transformer cette offre, les réponses se diversifient : accueil à la carte, développement de l'ambulatoire, vieillissement ...

Nous mettons en œuvre des coopérations spécifiques pour organiser les entrées, l'accompagnement et les sorties de nos bénéficiaires en nous rapprochant de l'hôpital, des cliniques, des SSIAD, des assistants sociaux et du CCAS.

II- LE FONCTIONNEMENT du service

1) Modalités d'admission

Vous contactez le service d'aide et d'accompagnement à domicile par mail à contact@alsp.fr, par téléphone ou vous vous rendez dans les locaux de l'association à Libourne.

Un(e) responsable du secteur vous accueille pour préciser vos besoins et vous informer sur les conditions d'intervention du service.

Elle procède à l'évaluation de votre demande et détermine avec vous la prestation la plus adaptée. Cette évaluation peut se faire en coordination avec les autres intervenants à domicile du champ médicosocial.

La responsable de secteur peut organiser avec vous une rencontre à votre domicile. Cette visite à domicile est obligatoire en mode prestataire.

Par ailleurs, vous avez la possibilité d'être assisté au montage et suivi des dossiers administratifs et des dossiers de demande de prise en charge s'il y a lieu.

Elle élabore conjointement avec vous le projet individualisé d'aide et d'accompagnement :

- Les prestations servies,
- La qualification de l'aide à domicile,
- Le nombre d'heures nécessaires par semaine,
- Les jours et heures d'intervention

Le service prend en compte les décisions de justice, les mesures éducatives et/ou de protection judiciaire ainsi que les prescriptions médicales.

2) Réalisation de l'intervention :

Elle se réalise après analyse de la demande⁶, acceptation du devis⁷, signature du contrat et de ses annexes. Dans tous les cas, la formalisation de votre accord est nécessaire.

Dans le cas d'une contractualisation hors les locaux de l'association, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat.

Si vous souhaitez que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, vous devez nous l'indiquer par écrit : modèle ci-joint ou sur papier libre.

⁶ L'analyse de la demande prend en compte la demande directe de la personne accompagnée et le cas échéant son proche aidant notamment lorsque la personne accompagnée n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins ainsi que l'évaluation réalisée par l'équipe médicosociale du CD ou de la MDPH ou Caisse de retraite, assurance, mutuelle etc.

⁷ Le devis est établi gratuitement pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € TTC ou à la demande du prospect.

L'ALSP a la possibilité d'intervenir rapidement (sous 24 heures par exemple) selon l'adéquation entre la demande et la disponibilité du personnel correspondant et selon l'urgence de la situation. En cas d'urgence, le recueil de l'accord du proche aidant est recherché dans la mesure du possible.

Lors de toute prise en charge, nous vous proposons de désigner une personne de confiance⁸ (information plus détaillée en annexe) ; Cette personne est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Avant la mise en route, vous êtes informé de l'identité de l'intervenante qui va venir travailler chez vous.

En service prestataire, les intervenantes de terrain titulaires sont dotées d'un smartphone qui leur permet de badger leurs heures d'arrivée et de départ.

Pour les situations qui le nécessitent, des modalités permettent d'assurer la continuité du service (vacances, weekend...)

La responsable de secteur est votre interlocuteur privilégié :

La responsable de secteur est la référente de votre dossier, elle se met en contact avec vous pour la mise en place et le suivi individualisé de cette prestation. S'il y a une insatisfaction, elle est rapidement traitée. La compréhension des situations et la communication sont privilégiées.

3) Le suivi et la réévaluation

Selon votre situation de santé ou votre dépendance, vous êtes évalué tous les ans et quelquefois plus notamment après une hospitalisation.

L'adaptation permanente de notre SAAD :

Nous nous engageons à apporter des réponses évolutives aux besoins des personnes accompagnées en fonction de leur dépendance, afin de préserver au maximum leur autonomie.

Afin de répondre au mieux à vos besoins et de réajuster l'accompagnement :

- Nous évaluons votre satisfaction lors d'un entretien téléphonique à 1 mois maximum.
- Afin d'associer les clients au fonctionnement de l'association, l'ALSP consulte l'ensemble des personnes et met en place des enquêtes de satisfaction à minima une fois par an.

Un cahier de liaison est déposé chez vous pour les prestations régulières. Il se fait avec votre accord. Nous y sommes particulièrement attentifs pour les personnes âgées ou les personnes en situation de handicap.

⁸ La possibilité de recourir à une personne de confiance en application de l'Article L.311-5-1

C'est un outil technique pour assurer un meilleur partage de l'information nécessaire à la continuité et à la cohérence de l'intervention des intervenantes. Les informations mentionnées sont factuelles et objectives. Le cahier de liaison doit être considéré comme un document confidentiel, il doit être gardé dans un endroit accessible aux intervenants sociaux et médico sociaux mais pas à la vue du tout-venant.

III - LES MODALITES D'INTERVENTION

- a) **Nous avons deux modalités d'intervention possible : le mode mandataire et le mode prestataire** et mettons l'enjeu sur la capacité à être employeur. Certains financeurs imposent le mode prestataire.

Certaines personnes peuvent trouver un intérêt à recourir à plusieurs modes d'accompagnement.

Associer les modes d'intervention peut permettre notamment de :

- Bénéficier de davantage d'heures, pour les bénéficiaires de l'APA ;
- Répondre à des besoins d'interventions complémentaires (nuit, week-end, accompagnement véhiculé ...)

MODE MANDATAIRE	MODE PRESTATAIRE
⇒ Lorsque vous faites appel à l'ALSP en mode mandataire, l'intervenant à domicile est votre salarié. Vous êtes épaulé par l'association dans les tâches administratives et les conseils. ⇒ Elle vous propose des professionnels de l'aide à domicile. ⇒ Vous signez un contrat de travail avec votre salariée. Vous êtes accompagné par l'association dans vos démarches administratives.	⇒ Les intervenants à domicile sont des employés de l'association ALSP. ⇒ Vous signez avec l'association un contrat d'intervention qui rappelle les droits et obligations des deux parties. ⇒ Vous définissez avec l'association les horaires et la nature du travail ⇒ Vous réglez à l'ALSP une facture correspondant aux prestations que vous avez reçues. Vous êtes déchargé de l'ensemble des actes administratifs (contrat, bulletin de salaire...) puisque vous n'êtes pas responsable de l'emploi des intervenants

⇒ Vous n'avez affaire qu'à un seul et même intervenant. L'intervenante est votre salariée donc c'est toujours la même qui intervient chez vous (hors congés payés et maladie, lors de ses remplacements éventuels).	⇒ Le service met à votre disposition son équipe d'intervenants.
⇒ L'amplitude horaire des interventions : 24 h/24, du lundi au dimanche jour fériés compris. L'ALSP assure un service de garde de nuit	⇒ Période d'intervention 7j/7 L'amplitude horaire des intervenants est comprise entre 8h00 et 20h00 sauf dérogation contraire par la direction. Le service est assuré toute l'année du lundi au dimanche, jours fériés compris. L'ALSP n'assure pas le service de nuit en service prestataire. Cependant chaque cas étant soigneusement étudié, nous examinerons votre demande.
⇒ Continuité des interventions En cas d'absence de votre salariée, l'ALSP vous propose une remplaçante. Cependant, dans le cas d'une personne nécessitant un accompagnement continu pour son maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai Cette salariée en CDD recevra en plus de son salaire, la prime de précarité et les congés payés prévus par la loi.	⇒ Continuité des interventions L'ALSP vous propose le remplacement des intervenants en cas de congés, formation ou maladie. Dans le cas d'une personne nécessitant un accompagnement continu pour son maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai, une autre personne sera envoyée à votre domicile et vous en serez prévenu. Le SAAD ne peut s'engager à garantir le remplacement par des personnes choisies par le bénéficiaire.
⇒ L'ALSP vous accompagne : Vous signez un contrat de service mandataire Avec l'association qui stipule les droits et les obligations des deux parties. Il permet à l'association de vous accompagner dans	

la gestion des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de votre salariée. (Art L7232-6 du nouveau code du travail). Nature de l'accompagnement de l'ALSP : - Sélection et présentation de candidat(s) au particulier employeur - Formalités liées à l'embauche : information et appui, rédaction d'actes, accomplissement à votre nom et pour votre compte de votre immatriculation à l'URSSAF - Aide à la gestion quotidienne de votre salarié(e) : conseil à la fonction employeur, rédaction d'actes, sélection et présentation de candidat(s) en cas de remplacement.	
⇒ Vous êtes l'employeur : En cette qualité d'employeur vous êtes soumis à diverses obligations résultant du code du travail, de la CCN du particulier employeur et du code de la sécurité sociale : paiement des salaires et des cotisations sociales, charges afférentes.	⇒ Vous n'êtes pas l'employeur des intervenantes.

b) Quels avantages pour vous ?

• Votre salariée est toujours la même • Garde de nuit possible • Possibilité d'un coût financier moindre par l'utilisation de la présence responsable lors d'une présence importante durant la journée.	• Aucune responsabilité inhérente au statut d'employeur. L'Association ALSP est L'employeur de l'intervenant(e) à domicile. • Garantie de disposer d'intervenant(e)s formé(e)s et qualifié(e)s. • Arrêt immédiat du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès du bénéficiaire.
---	---

c) Les plages horaires d'intervention :

Nous privilégions les interventions de jour du lundi au vendredi entre 8h et 20h en service prestataire cependant nos services peuvent être délivrés 24/24h et 7/7 jours, fériés et week-end inclus.

Notez que le service de nuit se déroule en mode mandataire

IV - LES ZONES D'INTERVENTION

L'association applique une logique territoriale afin d'assurer une prise en charge rapide de ses clients, elle intervient principalement à Libourne et sur les communes alentours :

ARVEYRES (33500) BONZAC (33420) CADARSAC (33750)FRONSAC (33126) GÉNISSAC (33420))IZON (33450)LA RIVIÈRE (33126) LALANDE DE POMEROL (33500)LES BILLAUX (33500)**LIBOURNE (33500)** LUGON ET L'ILE DU CARNAY (33240)) MONTAGNE (33570)NEAC (33500) POMEROL (33500) SAVIGNAC DE L' ISLE (33910) SAILLANS (33141)SABLONS (33910)ST AIGNAN (33126) ST DENIS DE PILE (33910) ST EMILION (33330) ST HIPPOLYTE (33330) ST LAURENT DES COMBES (33330) ST MICHEL DE FRONSAC (33126) ST SULPICE DE FALEYRENS (33330)

Cependant, si votre demande concerne une autre commune non citée, nous étudierons votre demande et réfléchirons ensemble à nos possibilités.

V – LA TARIFICATION - LA PRISE EN CHARGE

1 - Tarification

Les prestations sont facturées à un tarif horaire.

Les tarifs en vigueur et les tarifs accessoires vous sont communiqués en annexe au livret d'accueil. Tous les prix sont indiqués TTC car l'association n'est pas soumise à la TVA

2- Prise en charge

Avec les justificatifs fournis dans votre dossier d'admission, la responsable de secteur vous informe sur les possibilités de prise en charge de la prestation par un organisme (conseil départemental, caisse de retraite, caisse d'assurance maladie, caisse d'allocations familiales, mutuelle, etc.)

En cas de besoin, la responsable de secteur vous accompagne dans la constitution du dossier, sa transmission à l'organisme compétent et le suivi de l'instruction.

3 - Les modalités de tarifications et les conditions de facturation :

	Mandataire	Prestataire
Le tarif	Le tarif proposé comprend le salaire de l'intervenante, les charges en totalité ou en partie en fonction d'une éventuelle exonération pour les personnes et les frais de gestion de l'association. Même si vous bénéficiez de l'APA ou de la PCH, un reste-à-charge demeure. Votre tarif dépend de votre mode de prise en charge. Si vous souhaitez que la prestation démarre pendant le délai d'attente de ces aides, le tarif sera celui du tarif standard (c'est-à-dire sans prise en charge). Possibilité par la suite de régulariser avec l'association le trop payé, dès la date de début de la prise en charge de l'aide accordée. Les tarifs sont susceptibles d'évoluer - En ce cas, la structure informera le client par tous moyens écrits. Le nouveau tarif s'appliquera au bout de 30 jours. Le client pourra résilier le présent contrat durant ce délai à partir de la date de l'information sur l'augmentation tarifaire. - Cependant, toute augmentation de salaire de l'employée ou de charges Sociales ordonnés par l'Etat est suivie d'une augmentation des tarifs de l'ALSP dès le mois concerné.	Le tarif est fixé par la direction de l'ALSP en lien au code de l'action social et familiale. CASF Même si vous bénéficiez de l'APA ou de la PCH, un reste-à-charge demeure. Votre tarif dépend de votre mode de prise en charge. Si vous souhaitez que la prestation démarre pendant le délai d'attente de ces aides, le tarif sera celui du tarif standard (c'est-à-dire sans prise en charge). Possibilité par la suite de régulariser avec l'association le trop payé, dès la date de début de la prise en charge de l'aide accordée. Les tarifs sont susceptibles d'évoluer : - Chaque année au 1er janvier de X% dans la limite d'un pourcentage fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances conformément aux articles L347-1 et L313-1-1 du code de l'action sociale et des familles. - En fonction des tarifs arrêtés par le Conseil Départemental pour ce qui concerne l'APA et la PCH - Selon décision par la Structure. Dans tous les cas énoncés ci-dessous, la structure informera le client par

		tous moyens écrits. Le nouveau tarif s'appliquera au bout de 30 jours. Le client pourra résilier le présent contrat durant ce délai à partir de la date de l'information sur l'augmentation tarifaire.
Tarifs nuits Et Week end	Pour les personnes qui ont des interventions les week-ends et/ou les jours fériés et qui font appels à la personne réserviste pour remplacer au pied levé, l'employée habituelle, le trajet aller-retour de l'intervenante remplaçante est facturé en plus des dispositions du CDD. Le coût horaire est majoré de 25% les dimanches et jours fériés. Les heures de nuit sont majorées : voir grille des tarifs.	Prix majorés pour les tarifs du WE et des jours fériés (cf. grille des tarifs)
La facture	Elle est établie tous les mois sur le nombre d'heures contractualisées et au vu de la fiche de présence signée par l'employeur et sa salariée. La facture comprend : - Le salaire mensualisé de l'employée. - Les congés payés, - L'indemnité de précarité en cas de contrat à durée déterminée, - Les indemnités de licenciement éventuel - Les frais kilométriques occasionnés pour le compte de l'employeur, - etc.... Pour toute demande de prestation ponctuelle, une facture est délivrée en amont avec un nombre d'heures pré	Elle est établie sur la base des données issues du dispositif de télégestion. Elle comprend : - Le tarif horaire de la semaine et celui des WE et jours fériés - Les frais kilométriques occasionnés pour le compte du client... La facture est délivrée gratuitement, elle peut être envoyée par internet selon l'accord avec le client. Elle s'établit tous les mois ou dès la fin de la mission temporaire, au vu des renseignements horaires fournis par la télégestion. Pour toute demande de prestation

	établies. La facture est délivrée gratuitement, elle peut être envoyée par internet avec votre accord Le paiement se fait dès réception de la facture par chèque, CESU préfinancés, paiement en espèces, et prélèvement.	ponctuelle, une facture est délivrée en amont avec un nombre d'heures pré établies. Le paiement se fait dès réception de la facture par chèque, CESU préfinancés, paiement en espèces, et prélèvement. Il est à noter que le paiement en espèces ne donne pas droit à la réduction d'impôts.
Détermination du salaire de votre employée	Le salaire de votre intervenante est déterminé par la convention collective nationale des salariés du particulier employeur ; Il dépend d'une classification qui se décompose selon le niveau et selon d'autres critères tels que les tâches accomplies, le poste occupé, l'ancienneté et les diplômes. C'est la raison pour laquelle, au moment de la prise de contact, vous devez nous détailler les tâches et les conditions de travail de votre employée et nous avertir ensuite de tous changements éventuels de la situation. Il est tout à fait libre que ce salaire conventionnel soit majoré par accord entre vous et votre salariée. Vous le notifierez alors par écrit à l'association afin que nous puissions en tenir compte.	
Attestation fiscale annuelle	Une attestation fiscale annuelle vous est remise en fin d'année avant le 31 mars de l'année n+1. L'assiette de l'avantage fiscal est constituée des dépenses effectivement supportées (payées) par les contribuables.	

	Rappel : Il est à noter que le paiement en espèces ne donne pas droit à la réduction d'impôts.
--	--

VI - LES GARANTIES SOUSCRITES EN MATIERE D'ASSURANCE PAR L'ASSOCIATION

- Contrat responsabilité civile d'entreprise
- Contrat de protection juridique
- Contrat multirisque professionnel
- Contrat auto-mission (pour le service prestataire uniquement)

VII - EN CAS DE RECLAMATION ECRITE OU ORALE

Si, malgré toute notre attention et nos efforts, vous estimiez ne pas être satisfait de votre prestation, ou souhaitiez nous signaler certains dysfonctionnements, nous serons toujours très attentifs à vos remarques.

Vous pouvez contacter l'association par téléphone, en vous adressant à l'accueil, au responsable de secteur ; votre réclamation sera relayée auprès de la direction.

De préférence par écrit, par courrier postal ou par messagerie à l'adresse contact@alsp.fr

Nous organisons le traitement de vos réclamations par une procédure d'instruction et nous nous assurons à la suite de votre contentement.

En cas de différent sur le contenu de la prestation et des tarifs :

Si vous n'avez pas satisfaction concernant un litige, vous pouvez nous demander de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui vous opposerait à notre association : Le choix du médiateur de la consommation de notre fédération UNA et de nous-même s'est porté sur ANM Conso.

Association Nationale des Médiateurs ANM-CONSO

2 RUE DE COLMAR, 94300 VINCENNES. www.anm-conso.com / 01 58 64 00 05

Dans le cadre des droits des personnes :

En ce qui concerne les personnes âgées et personnes adultes handicapées, pour défendre vos droits, vous pouvez aussi faire appel à une personne qualifiée que vous choisirez dans une liste : contacter le n° vert 0800 00 33 33 ou par mail personnesqualifiees@cg33.fr ou par courrier Conseil Départemental DGAS-DAPAH- SDE Personnes qualifiées 1 esplanade Charles de Gaulle CS 71 223 Bordeaux Cedex 33074.

VIII - ORGANIGRAMME DU SERVICE

L'ALSP repose sur l'organisation fonctionnelle suivante :

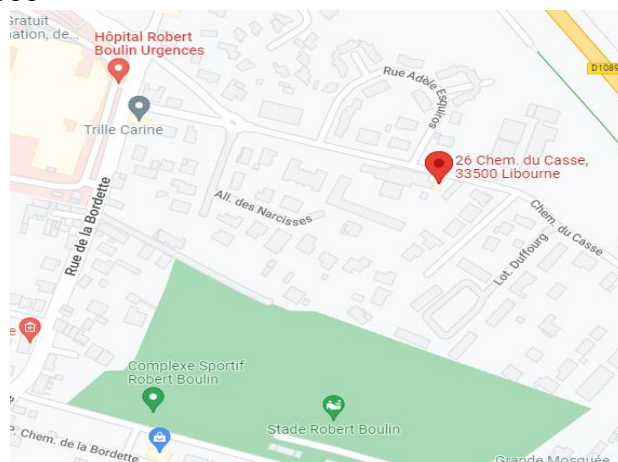
L'association est sous la responsabilité d'un conseil d'administration constitué d'administrateurs bénévoles. Le Bureau du Conseil est constitué d'un Président, d'un vice-président, d'un secrétaire et d'un Trésorier.

Le service est géré par un poste salarié de direction qui a un lien hiérarchique direct avec l'ensemble du personnel du SAAD qu'il soit administratif ou de terrain.

Le personnel salarié est qualifié et formé aux exigences du métier, titulaires d'un diplôme ou d'un titre de la branche de l'aide à domicile, ou ont une expérience professionnelle. Chaque année le plan de formation continue est proposé.

X – LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE

L'association libournaise de services aux personnes, ALSP, se situe au 2eme étage du 26 Chemin du Casse à Libourne 33500



ANNEXES

- Règlement de fonctionnement
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Liste complète des prestations et des tarifs
- Formulaire du recueil du consentement de la personne au partage d'informations
- Formulaires liés à la personne de confiance