Des services de qualité pour mieux vivre chez vous

CONNAÎTRE
CHOISIR
ÉVALUER
ANTICIPER

Un guide pour les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap

Services à la personne
Agence nationale

Bienvenue !

Chacun de nous, un jour, a besoin de se faire aider. Pour de multiples raisons : accident, maladie, avancée en âge, handicap… Il devient alors difficile, ou impossible, d'accomplir certains gestes de la vie quotidienne : se lever, se laver, se nourrir, se déplacer, faire les courses… Pour rester chez soi, une aide devient indispensable.

Des aides, il en existe de toutes sortes. Elles sont aujourd'hui réunies sous le nom de "services à la personne". Mais il n'est pas toujours facile de savoir comment s'y prendre, quoi en attendre, ni d'avoir la certitude de s'orienter vers les services les plus adaptés.

C'est pour vous aider à trouver les repères nécessaires que l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) a pris l'initiative de réaliser ce guide.

Il a pour objectif de vous donner les clés qui vous permettront de faire les choix les mieux adaptés à votre situation, d'établir une relation de confiance et de qualité avec les personnes qui viendront vous aider à votre domicile et d'exercer pleinement votre rôle d'usager de ces services. Car, à l'ANSP, nous avons la conviction que plus l'implication des utilisateurs est forte, plus la qualité des services est élevée.

Soucieux de répondre au mieux à vos attentes, nous avons réalisé ce guide, avec le concours d'experts et de professionnels mais, surtout, de personnes en perte d'autonomie, ou en situation de handicap, utilisatrices de ces services. Et c'est à partir de leurs témoignages, de leur expérience, de leurs interrogations que nous l'avons réalisé. Pour qu'il vous apporte, simplement et concrètement, les informations dont vous avez besoin. Nous comptons sur vos observations, vos remarques et vos critiques, pour l'améliorer en vue d'une nouvelle édition.

Bonne lecture !

Bruno ARBOUET
Directeur général
de l'Agence nationale
des services à la personne

Sommaire

1 De quels services avez-vous besoin ?

Les questions à vous poser

1. Évaluer votre situation 7
2. Définir vos priorités et vos préférences 9
3. Partager votre réflexion 10
4. Déterminer la fréquence de l'aide 11

Les aides financières – qui peut vous orienter ?

1. Quelles prises en charge ? 12
2. Quels sont vos interlocuteurs ? 14
3. Les démarches à effectuer 16

Quels sont les services à votre disposition ?

Services d'aide à domicile, destinés aux personnes en perte d'autonomie 18
Autres services à la personne 19

Je fais le point 23

2 Décider en connaissance de cause

Quel mode d'intervention choisir ?

L'emploi direct 25
Le mode mandataire 27
Le mode prestataire 28
Vos garanties 29

Connaître les avantages fiscaux

La réduction d'impôt 30
Le crédit d'impôt 31
Les exonérations de cotisations de sécurité sociale 32
Exemples de calcul 33

Le Cesu bancaire pour faciliter les déclarations 34

Je fais le point 37

3 Les premiers contacts

Le contact téléphonique 39

La visite du professionnel 42

Apprendre à décrypter les offres de service

Les services 45
L'organisation 45
Les tarifs 46

Lire et comprendre un devis 47

Je fais le point 49

4 Au jour le jour, comment ça se passe ?

Évaluer la prestation. Les questions à vous poser, les critères à retenir 51

Les services peuvent-ils être adaptés au fil du temps ? 58

En cas de problème, quels sont les recours ? 60

Négligence et maltraitance 62

Je fais le point 65

Annexes

1. Modèle de contrat de travail à durée indéterminée 66
2. Charte des droits et libertés de la personne accueillie 68
3. Critères d'attribution de l'APA (grille AGGIR) 71
4. Définitions (autonomie, handicap, dépendance) 72
5. Adresses utiles 73

Index 75

Ce guide a été réalisé, sous l'égide de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), par Bayard : 18 rue Barbès, 92128 Montrouge Cedex. **Rédaction en chef :** Olivier Calon. **Chef de service :** Marie-Françoise Husson. **Rédaction :** Magali Clausener. **Mise en pages :** Laurent Aubry. **Secrétariat de rédaction :** Marie-Noëlle Gaudron-Dufrenne. **Direction commerciale :** Marie-Anne Denis (01 74 31 62 83). **Fabrication :** Jürgen Botzke. **Impression :** Riva de Neyra (Madrid).

Crédits photos : Couverture : Absolut/Fotolia - P. Broze/Gettyimages. P. 3 : Burger/Phanie. P. 7 : Absolut/Fotolia. P. 10 : Johner/Gettyimages*. P. 16 : Image Source. P. 20 : Gettyimages* - LL photography/Fotolia* - O.Dimier/Photo Alto* - J.Silva/Gettyimages*. P. 27 : Tetra/Gettyimages*. P. 30 : Push/Gettyimages*. P. 34 : DR. P. 35 : DR*. P. 39 : Voisin/Phanie. P. 40 : K. Sutyagim/Fotolia. P. 43 : Edbockstock/Fotolia. P. 46 : Burger/Phanie. P. 51 : Humbert/BSIP. P. 55 : Digital Vision/Gettyimages* - Burger/Phanie. P. 59 : Voisin/Phanie. P. 61 : Burger/Phanie. P. 64 : J. Birdsall/BSIP.

** Photothèque ANSP*

1 De quels services avez-vous besoin ?

Vous lever, vous laver, vous déplacer est difficile, voire impossible. Les services à la personne sont là pour vous permettre de vivre chez vous au quotidien. Il existe, dans votre commune ou votre département, des organismes susceptibles de vous aider. Dans un premier temps, ils vous proposeront d'évaluer, avec vous, vos besoins. C'est une étape essentielle pour vous assurer un service personnalisé et adapté.
C'est pourquoi nous vous proposons ici des exemples de questions à vous poser afin de préciser votre demande : par rapport à vos besoins, mais aussi selon vos goûts, vos envies et ce qui vous fait plaisir. Plus votre demande sera claire et détaillée, mieux le service pourra y répondre. En sachant que rien n'est figé : vous pouvez commencer par un peu d'aide, pour voir ; ensuite, si tout se passe bien, vous opterez pour davantage d'heures. Et si votre situation évolue, vous pourrez le prévoir, sans avoir à décider dans l'urgence. Ainsi, vous restez maître de vos décisions.

⇨ Les questions à vous poser

1 Évaluer votre situation

Que pouvez-vous faire et ne pas faire chez vous au quotidien ? Quelles tâches vous semblent difficiles ? Quels gestes vous épuisent ? Que faites-vous de moins en moins parce que cela vous demande trop d'efforts ? Par exemple, êtes-vous capable de vous lever tout seul ? Est-ce que le ménage ou l'entretien du jardin vous pose un problème ? Cuisinez-vous encore facilement ? Devez-vous être accompagné pour sortir ?
Pour répondre à ces questions et évaluer votre situation, le plus simple est de partir des gestes de votre vie quotidienne et d'estimer le degré de difficulté de chacun : pouvez-vous l'accomplir sans problème, seul/e mais difficilement, ou très difficilement ? Avez-vous besoin de vous faire assister ?
Pour vous aider à en faire la liste, vous pouvez répartir ces gestes en trois grandes catégories :

ATTENTION !

Demander de l'aide

Si vous avez du mal à cerner vos besoins, n'hésitez pas à demander l'aide d'un proche ou d'un professionnel. Mais veillez toujours à ce qu'on vous écoute, car vous êtes la personne la plus à même de savoir ce dont vous avez besoin.

De quels services avez-vous besoin ?

a. les gestes fondamentaux de votre vie quotidienne;
b. ceux qui concernent votre domicile;
c. ceux qui concernent votre vie sociale et vos activités extérieures.

Essayez de répondre précisément, en vous demandant si vous pouvez effectuer ces gestes seul facilement, ou seul mais avec difficultés, ou bien encore si vous avez besoin d'une autre personne (l'un de vos proches, par exemple) pour les accomplir.

Le but de ce petit travail est de savoir quels sont les services vraiment adaptés à votre situation. Cela vous permettra aussi d'anticiper par rapport à ce qui va arriver: par exemple, si votre conjoint (qui vous aide habituellement) doit s'absenter, il vous faut réfléchir à l'avance à une solution possible.

Quels gestes ?

a. Se lever; faire sa toilette; s'habiller; s'alimenter; aller aux toilettes; se déplacer dans le domicile; lire; prendre ses médicaments; se coucher.

Autres : ..... ; ..... ; ..... .

b. Préparer ses repas; faire les courses; faire le ménage; laver les vitres; laver le linge; étendre le linge; repasser; changer les draps; faire la vaisselle; remplacer une ampoule électrique; entretenir son jardin (arrosage, tonte et taille des haies); s'occuper de ses papiers et des démarches administratives.

Autres : ..... ; ..... ; ..... .

c. Se promener; sortir son chien; prendre les transports en commun; conduire sa voiture; aller chez le coiffeur, le médecin, le dentiste, etc.; rendre visite à sa famille ou ses amis; avoir des activités (clubs, cinéma, spectacles...); recevoir chez soi sa famille ou ses amis.

Autres : ..... ; ..... ; ..... .

À SAVOIR

Pour ne rien oublier !

Une astuce : repassez-vous le "film" de votre journée, de votre lever à votre coucher, et notez, au fur et à mesure, tout ce que vous faites. Repérez également sur un calendrier vos rendez-vous et vos sorties, si possible sur plusieurs mois : médecin, dentiste, coiffeur, cinéma, spectacle, réunions familiales, club de loisirs, etc. Cela vous permettra aussi de noter la fréquence de certaines activités. Bien sûr, comme votre situation peut évoluer au fil du temps, il sera sans doute nécessaire de refaire ce type de "bilan" régulièrement, pour bien vérifier que les services rendus restent parfaitement adaptés à vos demandes ***(voir aussi pages 58-59).***

Cette liste d'exemples n'est, bien sûr, pas limitative. Il est important aussi de noter ce que vous avez dû renoncer à faire, parce que vous n'y arriviez pas seul/e et ne trouviez pas l'aide appropriée, ou encore parce que l'aménagement de votre logement vous pose problème.

Sans oublier que, dans votre emploi du temps, il y a les choses que vous tenez absolument à faire vous-même, et ne voulez pas confier à quelqu'un d'autre ; et celles que vous n'avez pas envie de faire (si vous n'aimez pas cuisiner ni bricoler, c'est votre droit !) et que vous souhaiteriez déléguer : mais à qui ? Préférez-vous quelqu'un que vous connaissez (un de vos proches ou un professionnel qui intervient déjà chez vous) ? Ou bien acceptez-vous l'idée de voir arriver un nouvel intervenant ?

2 Définir vos priorités et vos préférences

Vous avez fait la liste de plusieurs tâches difficiles à accomplir. Pour certaines, une aide vous paraît nécessaire. Pour d'autres, vous hésitez : par exemple, devez-vous faire appel à une personne extérieure pour faire votre ménage ou vos courses ? Vous avez aussi envie de vous promener tous les jours, de vous occuper de votre jardin ou de recevoir des amis à dîner. En fonction de vos besoins et de vos envies, la deuxième étape consiste à vous fixer des priorités. Qu'est-ce qui vous paraît indispensable ? Quelles sont les activités qui vous font plaisir ? Par exemple, vous préférez rester chez vous et accueillir votre famille, mais vous ne vous sentez plus le courage de faire le ménage, les courses et la cuisine. Pourquoi alors ne pas opter pour une aide ménagère, la livraison des courses et, quand vous invitez votre famille ou vos amis à déjeuner, la préparation du repas, par une personne extérieure ?

À SAVOIR

Il existe des services particuliers

Établir la liste de tout ce que vous auriez envie de faire est d'autant plus important qu'il existe peut-être une réponse adaptée à votre demande, même très spécifique. Ainsi, par exemple, il s'est récemment créé un service d'accompagnement aux personnes handicapées désireuses de sortir le soir : sur un simple coup de fil, quelqu'un vient les chercher là où elles se trouvent, les ramène chez elles et les aide à se mettre au lit. Il existe ainsi bien d'autres services auxquels on ne pense pas toujours spontanément. Pour savoir si c'est le cas près de chez vous, vous pouvez vous informer, par exemple, auprès d'associations regroupant les personnes dans une situation identique à la vôtre.

De quels services avez-vous besoin ?

Autre cas : l'entretien de votre intérieur ne vous pose pas de problème, mais vous êtes moins mobile. Vous pouvez alors seulement choisir d'être accompagné/e pour vos sorties, pour aller chez le coiffeur ou le médecin. Il est aussi très important d'avoir conscience que, quel que soit le service, une ou plusieurs personnes vont venir chez vous ; pendant quelques heures, vous n'aurez donc plus la même intimité. Cela sera d'autant plus vrai si vous avez besoin d'une aide pour la toilette et l'habillage. Êtes-vous prêt/e à l'accepter ? Là encore, il est bon d'établir vos priorités et d'examiner toutes les solutions. Si vous avez du mal à vous laver seul/e, aménager votre salle de bains peut, peut-être, vous permettre de surmonter vos difficultés, sans avoir besoin d'une autre personne. D'une manière générale, il peut être intéressant de réfléchir à ce que vous apporterait un aménagement de votre domicile.

ATTENTION !

Il faut du temps

Accueillir un intervenant dans votre maison et dans votre intimité n'est pas facile. Mais ce n'est pas pour ça qu'il faut passer sous silence vos besoins comme, par exemple, vous faire aider pour votre toilette. Laissez-vous un temps d'adaptation avant de vous faire un avis définitif.

3 Partager votre réflexion

Si vos proches vous aident déjà, il est important d'évoquer avec eux votre situation. Vous pouvez, en effet, utiliser les services à la personne en fonction de l'aide de votre entourage. Si votre fille se charge des courses une fois par mois, rien ne vous empêche de vous faire livrer, durant les autres semaines. Si votre mari vous emmène chez le médecin, vous pouvez vous faire accompagner pour vous rendre au club d'informatique ou de scrabble. Si vous avez des voisins ou des amis dans la même situation que vous, comment s'organisent-ils, quelles solutions ont-ils trouvées ? Vous pouvez aussi en parler avec votre médecin traitant ou un professionnel de santé que vous connaissez bien. Mais surtout, quels que soient les avis qui vous sont proposés, rappelez-vous que personne ne peut rien vous imposer. Il s'agit de votre vie : c'est vous qui décidez de ce qui vous conviendra ou pas – en fonction des possibilités existantes, bien sûr.

4 Déterminer la durée et la fréquence de l'aide

Vous avez défini l'aide (ou les aides) dont vous avez besoin. Il est maintenant nécessaire de déterminer leur fréquence. Par exemple, si vous avez choisi la préparation de repas, cela implique une aide au moins une fois par jour (on peut préparer le deuxième repas à l'avance). Et si vous ne quittez jamais votre domicile, vous ferez appel à ce service toute l'année.
En revanche, d'autres actes sont moins fréquents : le jardinage, la visite chez le médecin… Et certains peuvent être réalisés une fois par semaine, comme le ménage ou le repassage. Leur durée aussi peut varier : a priori, il faut moins de temps pour faire le ménage dans un appartement de 50 m^2 que dans une maison de 100 m^2 !
Ainsi donc, mieux vaut ne pas raisonner de façon globale : employer une seule personne deux heures par jour pour votre toilette, le ménage, les courses et tondre le gazon n'est sans doute pas la bonne solution, car certains services nécessitent des compétences différentes. Ce n'est évidemment pas la même personne qui vous aidera à faire votre toilette et à entretenir le jardin ! Pensez aussi aux périodes où vous êtes absent. Si vous partez chez vos enfants pendant deux mois, ou si vous avez prévu un séjour dans un établissement spécialisé de rééducation fonctionnelle, par exemple, vous devrez bien sûr en tenir compte.

À SAVOIR

L'aide peut aussi être ponctuelle

Vous pouvez utiliser les services à la personne de façon ponctuelle ou pour une période déterminée. Si vous devez subir une opération, ces services peuvent vous aider pour votre retour à domicile. Mais n'attendez pas le dernier moment pour vous en occuper ! Renseignez-vous, préparez votre retour et faites votre demande le plus tôt possible avant votre entrée à l'hôpital. Si des proches assument certaines tâches, des professionnels peuvent aussi prendre le relais pendant leurs vacances. Là aussi, anticipez : informez-vous à l'avance des dates de congés de vos proches pour vous organiser avant leur départ.

Les aides financières
Qui peut vous orienter ?

À présent, vous connaissez vos besoins et vos priorités. Mais vous vous interrogez : pourrez-vous financer l'ensemble des services dont vous avez besoin ? Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides financières, attribuées par différents organismes. Ces organismes sont là aussi pour faire le point avec vous sur l'ensemble de votre situation et vous orienter. Voici les principaux points de repère à connaître.

À SAVOIR

Renseignez-vous d'abord

Avant d'engager des dépenses, renseignez-vous auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) : seuls les frais engagés après votre demande seront pris en compte.

1 Quelles prises en charge ?

✖ **Si vous êtes en situation de handicap** et âgé de 20 à 60 ans, vous avez droit à la prestation de compensation du handicap (PCH). Cette prestation permet de bénéficier d'aides à domicile, d'acquérir des aides techniques comme un fauteuil roulant, d'aménager le logement ou le véhicule. Elle finance aussi des dépenses exceptionnelles ou spécifiques et des aides animalières (chien guide d'aveugle, par exemple). Elle est versée par le conseil général de votre département.

✖ **Vous êtes retraité et âgé d'au moins 60 ans ?** Votre caisse de retraite peut vous fournir une aide ménagère et, lors d'un retour après hospitalisation, financer jusqu'à 80 % des frais liés à une aide à domicile. Certaines caisses régionales de retraite proposent une prise en charge quotidienne plus large, dans le cadre d'un plan d'action personnalisé : aide à domicile, soins, etc. Renseignez-vous auprès de votre caisse de retraite. Votre mutuelle, ou votre assureur, peut aussi régler une partie ou la totalité des dépenses liées aux services à la personne.

✖ **Si vous avez 60 ans ou plus et si vous êtes de moins en moins autonome,** vous pouvez bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), attribuée par le conseil général, après une évaluation de votre degré de dépendance. Cette allocation finance les aides à domicile et les aides techniques (déambulateur, fauteuil roulant, lit médical…). Elle peut aussi couvrir les frais d'accueil de jour ou d'accueil temporaire en établissement.

✖ **Enfin, quelle que soit votre situation,** le conseil général de votre département ou le Centre communal d'action sociale (CCAS) de votre ville peut vous accorder certaines aides pour l'utilisation de services à domicile. Ces prises en charge varient d'un département à l'autre, d'une ville à l'autre. Elles dépendent, en effet, de la politique du conseil général ou de la municipalité et des besoins de la population locale.

Le montant des aides

Attention ! Le montant de toutes les aides est calculé, après évaluation de vos besoins, en fonction de vos revenus ou des revenus de votre foyer, sur la base d'un barème. Ce barème peut être national. C'est le cas pour les aides versées par la caisse de retraite ou pour la prestation de compensation du handicap. Pour celle-ci, le tarif national applicable varie selon le mode d'intervention retenu (emploi direct, mandataire, prestataire). En revanche, le montant de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) est fixé par chaque département. Il est, par conséquent, difficile d'estimer les montants de certaines aides avant l'examen de votre demande.
Cette remarque est aussi valable pour les aides des CCAS. Ces aides sont facultatives. Chaque commune fixe son propre barème de tarifs. Par exemple, une municipalité proposera une aide gratuite aux déplacements, alors que la ville située à 100 kilomètres demandera une participation aux bénéficiaires.

2 Quels sont vos interlocuteurs ?

En fonction de votre situation et des prises en charge qui sont possibles, vous aurez à vous adresser à des organismes précis. Certaines structures vont vous informer à la fois sur vos droits, les services à domicile proches de votre lieu de vie, et les démarches à accomplir. Il vaut donc mieux vous orienter en priorité vers elles.

✖ **La Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)** est le guichet unique des personnes présentant un handicap. La MDPH vous informe sur tous les sujets qui peuvent vous concerner : aide humaine pour la vie quotidienne, aide technique, transports, logement, culture et loisirs. Elle vous conseille et vous accompagne aussi dans vos démarches. La MDPH fournit et gère les dossiers de demande de la prestation de compensation du handicap.

✖ **Le service social de votre commune** ou **le Centre communal d'action sociale (CCAS)**, dans votre mairie. Vous pouvez vous informer sur les actions mises en place par la ville en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées, ainsi que sur les autres aides financières. Le service social ou le CCAS peuvent également être vos interlocuteurs pour les aides attribuées par le conseil général.

✖ **Le Centre local d'information et de coordination (Clic)** s'adresse aux retraités et aux personnes âgées en perte d'autonomie. Mais attention, ces structures n'existent pas partout ! (C'est le conseil général ou la mairie qui vous renseigneront.) Son rôle est de vous informer, de vous orienter vers d'autres interlocuteurs si cela est nécessaire et de faciliter vos démarches.

Le Clic peut ainsi vous indiquer des organismes de services à domicile et vous renseigner sur les aides financières auxquelles vous pouvez prétendre, notamment l'APA. Vous pouvez aussi y rencontrer des professionnels sociaux, médico-sociaux ou de santé. Certains Clic ont des missions plus larges : évaluer vos besoins et vous proposer un plan d'accompagnement ou d'intervention, voire assurer le suivi du plan proposé et la coordination *(voir page 22)* avec les intervenants extérieurs.

✖ **Le service social de la Caisse régionale d'assurance maladie (Cram)** peut vous conseiller, vous orienter et vous accorder une aide, à condition que vous soyez retraité du régime général de la Sécurité sociale.

✖ **Si vous relevez d'un régime spécial de sécurité sociale (Mutualité sociale agricole, par exemple),** adressez-vous au service social de votre régime d'assurance maladie. Il pourra vous conseiller et vous faire bénéficier d'aides financières adaptées à votre situation.

✖ **Les associations de personnes âgées ou de personnes handicapées, ainsi que le Coderpa** (Comité départemental des retraités et personnes âgées) vous fourniront des renseignements précieux sur les prestations et les démarches à effectuer. N'hésitez pas à les consulter.

À SAVOIR

Les "enseignes" nationales de services à la personne

La plupart des organismes de services à la personne sont regroupés dans le cadre d'«enseignes» qui référencent des prestataires et des mandataires de services à domicile sur des critères de qualité. Après évaluation de vos besoins, elles vous mettent en contact avec un ou des prestataires proches de chez vous. Cette mise en relation n'est pas toujours gratuite. Dans certains cas, vous devrez payer une adhésion à l'enseigne. Dans d'autres, les enseignes ne s'adressent qu'à certains publics : adhérents de mutuelle, retraités de caisses de retraite complémentaire…

Contacter les organismes

Toutes les structures présentées ci-dessus peuvent être contactées par téléphone. Certaines, comme les MDPH, Clic, CCAS ou Cram, ont également un site Internet sur lequel on trouve des informations telles que les horaires d'accueil du public, les aides, les démarches à accomplir, avec des formulaires à télécharger.
À savoir aussi : les organismes départementaux, notamment le conseil général, ont très souvent des "antennes" locales dans des communes. Il vous sera peut-être nécessaire de vous déplacer si vous devez retirer et/ou déposer un dossier, ou bien avoir un entretien avec un conseiller pour faire le point sur votre situation. Cependant, il faut savoir que certaines structures (comme les Clic) proposent des rendez-vous à domicile si vous n'êtes pas mobile. Vous pouvez également leur demander de vous adresser des documents par courrier.
Avant de vous déplacer, n'hésitez pas à appeler l'organisme pour exposer votre situation et prendre rendez-vous.

De quels services avez-vous besoin ?

3 Les démarches à effectuer

Avant de vous lancer dans les démarches concrètes pour obtenir une prise en charge, vous devez garder à l'esprit que cela prendra du temps.

✖ **Comment obtenir la PCH (prestation de compensation du handicap) ?** Il faut retirer un dossier à la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de votre département. Ce dossier comprend plusieurs formulaires : demande de la prestation, questionnaire de ressources et certificat médical spécifique. Si la MDPH estime que votre dossier est recevable, vous aurez la visite, à votre domicile, d'une équipe pluridisciplinaire constituée de différents spécialistes en fonction de votre handicap. Cette équipe évalue votre situation et vous propose ensuite un plan personnalisé qui comprend le détail des prestations (auxiliaire de vie par exemple) et des autres aides dont vous pourriez avoir besoin (aides techniques, aides animalières…). Si vous acceptez ce plan, il est alors transmis à la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Celle-ci décide d'accorder ou non la PCH. Le délai d'instruction du dossier est d'au moins 3 mois, mais il peut être plus long selon les départements. C'est le département qui verse la prestation, sur justificatifs des dépenses.

✖ **Comment obtenir l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie) ?** Cette allocation est attribuée par le conseil général. Le dossier de demande est disponible dans plusieurs lieux : les services du conseil général, le Centre communal d'action sociale de votre mairie (CCAS), le Centre local d'information et de coordination (Clic) de votre département, un organisme agréé de services à domicile. Le dossier doit être rempli et comporter un justificatif de votre identité, une photocopie de votre dernier avis d'imposition ou de non-imposition, une photocopie de la taxe foncière, si vous êtes propriétaire et un relevé d'identité bancaire. Le dossier complet est à adresser au président du conseil général. Ce dernier a 10 jours pour en accuser réception ou vous informer qu'il manque des pièces. Après l'enregistrement du dossier, une équipe médico-sociale, (assistante sociale, infirmière…) vous rencontre, chez vous. Elle évalue votre degré d'autonomie en fonction de la grille nationale AGGIR, qui comprend 6 groupes *(voir grille en annexe, page 71)*. Seuls les groupes de 1 à 4 peuvent bénéficier de l'APA. Elle établit avec vous votre "plan d'aide".

ATTENTION !

Vos questions

Dans chaque département, il existe un service du conseil général en charge de l'APA. Il peut répondre à toutes vos questions.

✖ **Comment obtenir les aides de la caisse de retraite ?** La demande est à déposer auprès de votre caisse régionale. Un professionnel vient alors chez vous, évaluer vos besoins et proposer les services correspondant à votre situation. La caisse de retraite étudie le dossier. Si elle accepte la demande, elle règle directement le prestataire (c'est le système du "tiers payant"). Dans ce cas, vous devrez choisir un organisme conventionné par la caisse de retraite. Vous devrez néanmoins participer au financement en fonction de vos revenus. Ces démarches peuvent nécessiter plusieurs semaines.

A noter : en-dehors de ce système, la caisse de retraite peut aussi contribuer à vos dépenses si vous faites appel à une structure habilitée à intervenir auprès des personnes âgées. Renseignez-vous auprès de votre caisse, ainsi que sur le site Internet de la Caisse nationale d'assurance vieillesse dédié aux services à la personne : www.lekiosquebleu.fr

✖ **Pour l'action sociale de votre mairie,** vous devez donc vous adresser au CCAS. Là aussi, vous devrez remplir un dossier et fournir des pièces justifiant de vos revenus. Le délai d'instruction de votre demande dépend de chaque CCAS.

À SAVOIR

L'évaluation à votre domicile

Pour l'attribution des aides comme la PCH, l'APA ou souvent les aides des caisses de retraite, des professionnels spécialisés se rendent à votre domicile pour évaluer votre degré d'autonomie, recenser vos besoins et établir avec vous votre "plan d'aide" ou votre "plan de compensation". Leur objectif est que l'aide qui vous sera apportée corresponde le mieux à vos besoins, à vos priorités. C'est pourquoi, il est important que vous ayez réfléchi avant à ce qui vous tient à cœur *(voir pages 7 à 11)*. N'hésitez pas à demander à vos proches d'être présents lors de cet entretien, afin qu'ils puissent se faire votre porte-parole, si vous vous sentez trop fatigué pour expliquer dans les détails, comment vous voulez organiser votre vie quotidienne.

Quels sont les services à votre disposition ?

Actuellement, la législation répertorie 21 services à la personne à domicile qui ouvrent droit à des avantages fiscaux *(voir pages 30 à 33)*. Tous ces services peuvent améliorer votre vie quotidienne.

Voici la liste des services spécialisés d'aide à domicile, destinés aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Les services suivants nécessitent un "agrément qualité" ou une "autorisation" *(voir page 29)* :

- **Garde-malade :** le garde-malade s'assure de votre confort physique et de votre bien-être moral. Cette activité peut s'exercer le jour comme la nuit.
Attention ! Le garde-malade ne peut pas prodiguer de soins.
- **Aide aux personnes âgées, dépendantes et handicapées :** cela recouvre l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, déplacements à l'intérieur du domicile…) ; l'accompagnement dans les activités de vie sociale (démarches administratives, sorties, visites, activités sportives, etc.). Cette aide n'inclut pas les actes de soins réalisés sur prescription médicale.
- **Aide aux personnes handicapées :** si vous êtes en situation de handicap, l'auxiliaire de vie vous aide pour tous les actes essentiels de la vie courante, ainsi que pour les déplacements dans le logement et à l'extérieur *(cf. ci-dessus)*. Ce service permet également de recourir à un interprète en langue des signes, à un technicien de l'écrit ou à un codeur en langage parlé complété.
- **Transport/accompagnement des personnes âgées, dépendantes et handicapées :** ces services vous permettent d'être accompagné dans vos diverses sorties (pour vous rendre chez un professionnel de santé, aller au spectacle, au cinéma ou chez des amis, etc.), que votre trajet se fasse à pied ou dans les transports en commun. Le service peut aussi assurer votre accompagnement et votre transport.
- **Conduite du véhicule personnel :** vous pouvez utiliser ce service, si vous possédez un véhicule, mais que vous ne pouvez pas conduire de façon temporaire ou durable. Vérifiez que tout est en règle pour l'assurance.
- **Soins esthétiques à domicile :** épilation, maquillage, soins du corps et du visage, etc.

Pour les services suivants, l'«agrément simple» suffit:

- **Soins et promenade d'animaux domestiques :** quelqu'un vient à domicile prendre soin de vos animaux domestiques, les promener et les emmener chez le vétérinaire (cela n'inclut pas les soins vétérinaires et le toilettage). Attention! Ce service est réservé aux personnes dépendantes.
- **Téléassistance et visioassistance :** la téléassistance est un service d'assistance à distance qui vous relie, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à une centrale d'écoute et aux services d'urgence. La visioassistance est un prolongement de la téléassistance qui permet le contact visuel.

Et voici les autres services à la personne auxquels tout le monde peut faire appel:

- **Ménage :** nettoyage des vitres, des sols, des sanitaires, des appareils ménagers, des meubles ; rangement.
- **Repassage :** à domicile. Linge repassé plié ou sur cintres.
- **Collecte et livraison de linge repassé :** une personne vient chercher votre linge et vous le rapporte repassé.

À SAVOIR

Des intervenants spécialement formés

Certains professionnels des services à la personne ont reçu une formation spécifique leur permettant d'aider les personnes ayant des besoins particuliers (par exemple, mal ou non voyantes, en situation de handicap moteur, atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles similaires…). **C'est un critère très important à garder en tête au moment de choisir vos aides** *(voir pages 39 à 46)*.

À SAVOIR

Une garantie pour vous

Les services spécialisés d'aide à domicile relevant de l'agrément qualité ou de l'autorisation *(voir page 29)* **doivent répondre à des obligations particulières de qualité de service, de sécurité et de respect de vos droits fondamentaux** *(voir pages 68 à 70)*. **Par exemple, ils doivent vous communiquer le nom de la personne qui, au sein de leurs services, sera votre interlocuteur privilégié, en cas de problèmes ou en cas d'évolution de votre situation.**

De quels services avez-vous besoin ?

- **Jardinage:** travaux d'entretien courant, taille des haies et des arbres, débroussaillage, déneigement des abords du domicile.
- **Bricolage:** petits travaux (pose d'étagères, fixation d'une tringle à rideaux, etc.) qui ne nécessitent pas une qualification professionnelle et qui peuvent être réalisés en deux heures maximum. Les travaux qui impliquent l'intervention d'un plombier ou d'un électricien, par exemple, ne font pas partie de ce service.
- **Maintenance de résidence:** lors de votre absence, une personne relève le courrier et veille à l'entretien de votre maison (par exemple, en cas d'humidité, elle allume le chauffage, elle arrose les plantes, etc.).
- **Préparation de repas:** quelqu'un vient chez vous préparer un ou plusieurs repas à partir des produits que vous lui fournissez sur place.
- **Livraison de repas:** on vous livre à domicile des repas préparés.
- **Livraison de courses:** vous fournissez une liste de produits (alimentation, produits d'entretien, mais aussi médicaments, journaux...) à acheter ou de documents à aller chercher et on vous les livre à domicile.
- **Assistance administrative:** vous pouvez bénéficier d'une assistance pour rédiger un courrier, remplir des formulaires, faire valoir vos droits auprès des administrations ou organismes.
- **Assistance informatique et Internet:** vous possédez un ordinateur, mais vous rencontrez des difficultés à l'utiliser. Une personne peut intervenir pour vous aider à maîtriser l'informatique et Internet.

À SAVOIR

De quels avantages fiscaux pouvez-vous bénéficier ?

Vous pouvez bénéficier, sous certaines conditions, soit d'une réduction d'impôt, soit d'un crédit d'impôt ***(voir pages 30-31).*** **Attention, vous devrez cependant faire l'avance de vos règlements pendant un an : ces avantages fiscaux ne s'appliquent que l'année suivante, au moment de faire votre déclaration de revenus.**

De quels services avez-vous besoin ?

FAIRE LE LIEN AVEC L'ÉQUIPE MÉDICALE

✖ Soins médicaux : attention !

Les services à la personne ne comprennent pas les actes de soins réalisés sur prescription médicale. Si votre état de santé nécessite ce type d'actes techniques exigeant une qualification médicale ou paramédicale, vous devez vous adresser, sur les conseils de votre médecin, aux professionnels de santé ou aux services spécialisés adaptés ; par exemple, des soins de rééducation relèvent d'un masseur-kinésithérapeute ; des injections, une toilette médicalisée, des perfusions requièrent l'intervention d'une infirmière ou d'un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD), prescrite par le médecin. Les services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH), qui ne peuvent intervenir que sur orientation des équipes spécialisées des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), disposent également d'une qualification médicale ou paramédicale.

✖ Coordination

Si plusieurs personnes interviennent à votre domicile (infirmière, auxiliaire de vie, aide ménagère, kinésithérapeute, etc.), un minimum d'organisation va être nécessaire. La coordination va consister, par exemple si vous ne souhaitez pas deux interventions en même temps, à s'assurer que les horaires des interventions ne se chevauchent pas. Elle repose sur une bonne communication avec les intervenants mais également entre eux, grâce, par exemple, à la mise en place d'un cahier de liaison. La coordination va se révéler indispensable dans certaines situations : par exemple, lorsque votre état de santé nécessite une adaptation fréquente de votre traitement médical, ou bien pour organiser la visite du médecin si vous n'êtes pas en mesure d'ouvrir la porte.

✖ Toilette médicalisée ou aide à la toilette ?

Si votre médecin prescrit une toilette médicalisée, elle doit être réalisée par les services infirmiers. Dans tous les autres cas, il s'agit d'une "aide à la toilette", qui peut être réalisée par l'aide à domicile.

✖ Aide à la prise de médicaments

De même, si votre médecin précise sur votre ordonnance que la prise de vos médicaments nécessite l'aide d'un auxiliaire médical, dans ce cas seule une infirmière peut vous aider à prendre vos médicaments.

ATTENTION !

Qui assure la coordination ?

Lorsque vous n'assurez pas cette coordination vous-même, il faut vous assurer qu'une personne autour de vous peut le faire, comme un proche, ou encore un professionnel (par exemple du Clic). Le service à domicile peut aussi assurer ce rôle, renseignez-vous. Gardez à l'esprit que la communication est la clé d'une bonne coordination ; il est important qu'au final, les interventions des professionnels à votre domicile respectent votre rythme de vie.

Je fais le point

La liste de mes besoins : .....

Parmi eux, mes priorités : .....

Ce que je tiens à faire moi-même : .....

Ce que je veux bien confier à d'autres : .....

Les aides dont je dispose déjà : .....

Celles qu'on me propose : .....

Parmi elles, qu'est-ce qui me convient ? Qu'est-ce qui ne me convient pas ?

.....

Avec qui puis-je en parler (famille, médecin, voisin, amis...) ?

.....

Les financements possibles : .....

Les renseignements encore à recueillir : qui s'en charge ? Moi ? Mes proches ? .....

2 Décider en connaissance de cause

Vous avez le choix entre plusieurs modes d'intervention: employer directement un salarié; confier à un organisme certaines tâches, comme le recrutement et l'établissement des fiches de paie, en restant employeur (c'est ce que l'on appelle le "mode mandataire"); ou payer le service à un "prestataire" et, dans ce cas, c'est cet organisme qui est l'employeur de l'intervenant.

Ces solutions impliquent des obligations différentes. Elles ont chacune leurs avantages et leurs limites. Avant de choisir, il est donc nécessaire de vous demander ce que voulez faire ou pas. Vous êtes cependant libre d'utiliser plusieurs modes d'intervention: par exemple, employer directement une femme de ménage et, parallèlement, faire appel à un prestataire pour la livraison de courses ou de repas.

Dans votre réflexion, vous devez également prendre en compte l'aspect financier.

Quel mode d'intervention choisir ?

Avant d'opter pour un mode d'intervention, vous devez vous interroger sur le degré d'implication que vous souhaitez avoir. Voulez-vous recruter vous-même la personne qui interviendra chez vous ? Désirez-vous traiter directement avec elle ? Souhaitez-vous être seulement accompagné pour le recrutement et les démarches administratives ? Ou, au contraire, préférez-vous être déchargé de toutes formalités et n'avoir aucune responsabilité vis-à-vis de l'intervenant ?

Afin de vous aider dans votre réflexion, nous vous présentons les différences entre chaque mode d'intervention: emploi direct, mandataire, prestataire.

Choisir l'emploi direct

Vous embauchez et rémunérez vous-même l'intervenant: vous êtes par conséquent ce qu'on nomme un "particulier employeur". Cela signifie que:

- **vous vous occupez du recrutement** en recherchant le salarié et en sélectionnant les candidats,
- **vous rédigez le contrat de travail,**
- **vous calculez le salaire,** déclarez les rémunérations versées et payez les cotisations sociales,
- **vous devez appliquer le droit du travail** et la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur. Site Internet: www.fepem.fr

Décider en connaissance de cause

Pour payer les cotisations sociales, le moyen le plus simple est d'adhérer au Cesu bancaire *(voir Cesu bancaire, page 34)* géré par le Centre national du Chèque emploi service universel (CNCesu). Votre adhésion au Cesu bancaire vous permet d'être immatriculé en tant qu'employeur.

La déclaration mensuelle du salaire du salarié se fait à l'aide d'un volet social. À partir de ce volet social, le CNCesu:

- **enregistre votre déclaration, calcule les cotisations et contributions sociales**. Il les prélève sur votre compte bancaire après vous avoir adressé un avis de prélèvement;
- **établit une attestation d'emploi** qui vaut bulletin de salaire et l'adresse à votre employé.

Pour prendre en compte les congés payés dus à votre salarié, vous majorez, chaque mois, son salaire de 10 %.

Le Cesu bancaire simplifie les démarches administratives, mais ne vous dispense pas de vos obligations d'employeur. Ces obligations sont définies notamment par la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur. Ainsi, vous devez établir un contrat de travail et, en cas de rupture de ce contrat, respecter la procédure de licenciement.

La Convention fixe des salaires minimums selon la classification de l'emploi du salarié, son ancienneté, son expérience, etc. (articles 2 et suivants de la Convention). Le salaire horaire brut conventionnel d'une assistante de vie pour personne dépendante (après trois ans d'expérience) s'élève à 9,17 € (hors congés payés, au 1er juillet 2008). Vous ne pouvez pas rémunérer votre salarié, même débutant et non diplômé, à un montant inférieur au salaire horaire brut minimum, soit 8,71 € (hors congés payés, au 1er juillet 2008).

L'emploi direct implique aussi la gestion des congés, des remplacements et des relations de travail avec l'intervenant. L'avantage est que vous maîtrisez complètement le processus. En revanche, c'est vous qui assurez toutes les formalités administratives. Vous êtes responsable aux yeux de la loi si vous ne respectez pas la réglementation *(voir page 36)*. Il faut donc se tenir régulièrement informé de l'actualité dans ce domaine.

À SAVOIR

Le contrat de travail est obligatoire

(Voir modèle en annexe, pages 66-67)

Un contrat de travail écrit est obligatoire. Avec le Cesu bancaire, l'employeur et le salarié sont dispensés d'établir un contrat écrit, à condition que la durée du travail n'excède pas 8 heures par semaine ou ne dépasse pas 4 semaines consécutives dans l'année. Il est recommandé dans tous les cas d'établir un contrat de travail écrit, c'est un bon repère, un moyen de preuve. Il permet en outre d'éviter des litiges et des conflits.

Choisir le mode mandataire

Des organismes, associations, établissements publics ou entreprises privées peuvent vous proposer d'être votre mandataire. Dans ce cas, vous mandatez la structure, par contrat, pour réaliser des missions à votre place. Elle se charge du recrutement de l'intervenant, de l'édition des bulletins de paie et des déclarations des salaires à l'URSSAF; elle peut aussi vous proposer des remplaçants pendant les congés du salarié. L'organisme mandataire doit également vous informer de l'application de la convention collective. Car vous êtes l'employeur du salarié et vous en avez toutes les obligations (licenciement, accident du travail, etc.).

Cette solution présente l'avantage de vous décharger des tâches administratives et de vous faire bénéficier de conseils. Mais vous restez responsable en tant que particulier employeur. Le coût de cette formule comprend des frais de constitution de dossier et de gestion administrative.

ATTENTION !

Licenciement

Un licenciement exige le respect d'un cadre juridique très strict: en cas d'emploi direct (même si vous avez utilisé le Cesu bancaire), c'est vous qui devrez procéder au licenciement; si vous avez recours à un service mandataire, le service vous conseillera pour la procédure, mais c'est vous qui porterez la responsabilité. Par contre, si vous optez pour le mode prestataire, c'est le service qui est employeur. Vous n'avez donc pas à effectuer les démarches.

À SAVOIR

Le travail au noir est illégal

Vous pensez qu'employer un salarié sans le déclarer vous reviendra moins cher ? Il s'agit d'un mauvais calcul. Le travail au noir est puni de sanctions pénales et financières. Vous êtes, en effet, dans l'illégalité, comme votre salarié. Vous vous exposez à de gros risques si le salarié a un accident du travail. Enfin, votre employé ne verse aucune cotisation sociale. Il sera pénalisé s'il tombe malade, se retrouve au chômage ou lorsqu'il sera à la retraite.

Décider en connaissance de cause

Choisir le mode prestataire

L'association ou l'entreprise prestataire s'occupe de toutes les démarches décrites auparavant. Le prestataire vous fournit par conséquent un service complet et vous garantit la continuité de ce service (éventuellement avec des intervenants différents). Il est l'employeur du salarié qui vient travailler chez vous. Un contrat est établi entre l'organisme et vous. Vous le réglez directement sur facture. Ce mode d'intervention vous libère de toute obligation en tant qu'employeur. Vous êtes un client. Le prix de la prestation comprend le salaire, les charges sociales, les frais de gestion et la TVA (5,50 %).

Attention ! Vous n'êtes pas obligé de choisir une seule formule. Vous êtes libre d'opter pour deux modes en fonction des services dont vous avez besoin. Si vous employez déjà directement une aide ménagère, vous pouvez néanmoins faire appel à un prestataire pour la livraison de repas ou un accompagnement lors de vos déplacements ou bien pour des travaux de jardinage, par exemple.

La "mise à disposition de personnel"

Certains organismes proposent aussi une autre formule : la "mise à disposition de personnel à domicile". La structure est l'employeur du salarié, mais vous signez un contrat de mise à disposition. Ce contrat précise la mission, les conditions de mission (lieu et horaires, rémunérations) et les caractéristiques particulières des tâches que le salarié devra effectuer. Vous devez relever les heures de travail réalisées avec le salarié et transmettre l'attestation à la structure. Celle-ci vous facture alors les heures.
Il n'y a pas de frais de gestion à régler, mais il peut y avoir des frais liés au transport ou aux repas. Vous êtes cependant considéré comme "l'encadrant", c'est-à-dire que c'est vous qui assurez le suivi du travail, respectez les conditions de travail figurant dans le contrat, y compris le planning établi entre la structure et le salarié.

Vous avez aussi la possibilité de préférer, par exemple, le mode mandataire pour des travaux de jardinage, et le mode prestataire pour l'aide à la toilette et l'aide aux repas quotidiennes.

Vos garanties

Mandataires ou prestataires, les services d'aide à domicile *(voir pages 18 à 21)* **sont encadrés par une réglementation** qui vise à apporter des garanties aux utilisateurs. Dans ce cadre, ils doivent être soit "autorisés" par le président du conseil général de chaque département, soit "agréés qualité" par le préfet du département (Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle).
Les services "agréés qualité" sont tenus de respecter un cahier des charges très précis. **Autorisés ou agréés, ils doivent répondre à vos demandes et à vos besoins.** Ils ont l'obligation de s'assurer de votre satisfaction par le biais d'évaluations régulières. Les services autorisés font, en outre, l'objet d'un contrôle particulier de la part des conseils généraux (*voir page 57,* "Le contrôle des structures par les pouvoirs publics").
Par ailleurs, les services à la personne qui le désirent peuvent choisir de faire certifier la conformité de leurs interventions à des normes de qualité. Il s'agit de la certification AFNOR ou Qualicert. Ces démarches sont encore peu fréquentes, on dénombre à peu près 400 organismes certifiés. Leur liste est disponible sur le site Internet : www.servicesalapersonne.gouv.fr

À SAVOIR

Pour les bénéficiaires de l'APA

Lorsque la situation l'exige (grave perte d'autonomie ou absence d'aide de l'entourage), l'équipe médico-sociale de l'APA oriente plutôt les personnes vers des organismes prestataires.

Connaître les avantages fiscaux

Sous certaines conditions, vous pouvez bénéficier d'avantages fiscaux, régis par le Code général des impôts. Ces avantages s'appliquent pour toutes vos dépenses de services à la personne *(voir la liste des services pages 18 à 21)*, que vous ayez recours à un organisme ou que vous soyez employeur direct.

La réduction d'impôt

✖ **Si vous êtes imposable,** vous pouvez déclarer jusqu'à 12000 € par an de dépenses liées aux services à la personne. Ce plafond annuel est porté à 20000 € pour les personnes titulaires de la carte d'invalidité à 80 %, ou pour les personnes ayant à leur charge une personne titulaire de cette carte, ou pour les parents d'un enfant ouvrant droit au complément de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH). Le montant des dépenses peut être majoré de 1500 € pour chaque membre du foyer fiscal âgé de 65 ans et plus. Mais il ne faut pas que le total (dépenses + majoration) dépasse 15000 €.

✖ **La réduction fiscale** dont vous bénéficiez est égale à 50 % des dépenses justifiées, c'est-à-dire déclarées.

Concrètement: si vous déclarez 8000 € de dépenses engagées pour un service à domicile, vous bénéficiez de 4000 € de réduction d'impôt. Si votre impôt sur le revenu s'élève à 4500 €, vous règlerez au Trésor public 500 €.

✖ **Pour certains services,** le plafond des dépenses est plus faible. Il s'agit du jardinage (3000 € par an), du bricolage (500 € par an) et de l'assistance informatique (1000 € par an).

N'oubliez pas que cette réduction s'applique a posteriori, puisque vous exposez les dépenses réelles sur la déclaration de revenus de l'année suivante. Ce qui signifie que vous devez débourser les sommes avant d'obtenir la réduction.

Le crédit d'impôt

Si vous n'êtes pas imposable (ou si le montant de votre impôt est inférieur à l'avantage fiscal auquel vous avez droit), le fisc vous accorde un crédit d'impôt, selon les mêmes règles que la réduction d'impôt : concrètement, il vous reverse de l'argent au cours de l'année suivant vos dépenses. Mais attention, ce crédit d'impôt ne concerne que les personnes ou les ménages qui sont actifs ou inscrits au chômage; si vous êtes marié ou pacsé, les deux membres du foyer doivent être actifs et/ou en recherche d'emploi.

Les règles sont identiques à celles de la réduction d'impôt, avec les mêmes plafonds. Le crédit d'impôt est aussi égal à 50 % des dépenses.

À SAVOIR

Attestation fiscale requise

Pour bénéficier de la réduction d'impôt ou du crédit d'impôt, vous devez présenter une "attestation fiscale". Ce document vous est adressé au début de l'année qui suit vos dépenses par l'organisme qui a perçu les cotisations sociales en cas d'emploi direct et par l'organisme de services à la personne. Vérifiez bien que l'organisme auquel vous avez recours est agréé au titre des services à la personne et donc habilité à vous délivrer cette attestation fiscale.

Décider en connaissance de cause

Exemple : Vous avez engagé 6 000 € de dépenses au titre des services à la personne. Vous avez donc droit à un avantage fiscal de 3 000 € (50 % des dépenses réelles).
- Si vous n'êtes pas imposable, le fisc vous enverra un chèque de 3 000 €.
- Si votre impôt se monte à 1 500 €, vous recevrez un chèque de 1 500 €.

À SAVOIR

Vous n'avez peut-être pas droit aux avantages fiscaux

Si vous êtes retraité et non imposable, vous ne bénéficiez ni de la réduction ni du crédit d'impôt. Soyez par conséquent attentif aux tarifs annoncés par les prestataires qui peuvent inclure la réduction d'impôt. Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre caisse de retraite ou du Centre communal d'action sociale de votre mairie. Ces structures peuvent prendre en charge tout ou partie des services à domicile en fonction de vos revenus.

Les exonérations de cotisations de sécurité sociale

Les employeurs d'une aide à domicile, qu'ils utilisent ou non le Cesu bancaire, qu'ils aient ou non recours à un service mandataire, ont droit à l'exonération de certaines cotisations, dans des conditions bien précises.

L'exonération concerne les cotisations patronales de sécurité sociale (à l'exception de la cotisation accident du travail). Les cotisations salariales de sécurité sociale ainsi que les cotisations de retraite complémentaire, de prévoyance, les contributions d'assurance chômage et de formation professionnelle restent dues.

Ces exonérations sont accordées aux employeurs qui remplissent l'une des conditions suivantes :

✖ **vous êtes âgé de 70 ans et plus** (pour un couple, l'un des deux conjoints doit avoir au moins 70 ans). Dans ce cas, le montant de la rémunération exonérée est limité à 65 fois le montant du SMIC horaire par mois et par ménage (soit, au 1er juillet 2008, 566,15 € brut par mois) ;

✖ **vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité à 80 % ;**

✖ **vous avez à votre charge un enfant ouvrant droit au complément de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé** (AEEH) ;

✖ **vous avez au moins 60 ans,** vous vivez seul et êtes obligé de faire appel à une tierce personne pour les actes ordinaires de la vie courante ;

✖ **vous percevez l'allocation personnalisée d'autonomie** ;

✖ **vous percevez la prestation de compensation du handicap ou une majoration pour tierce personne.**

Pour bénéficier de l'exonération, vous devez en faire la demande au CNCesu ou à l'URSSAF (dans le cadre du recours à un mandataire) dès l'embauche de l'employé. Si vous êtes âgé de 70 ans et plus, vous n'avez pas à en faire la demande, l'exonération est automatique.

Exemples de calcul[1]

Pour vous permettre de mieux évaluer le montant des cotisations sociales à payer, voici deux exemples de calcul. Attention ! Nous avons pris pour base un salaire réel. Vous avez, en effet, la possibilité de cotiser sur la base d'un salaire forfaitaire. Mais le salarié n'est pas vraiment gagnant car ses indemnités maladie, son assurance chômage, sa retraite seront calculées sur son salaire forfaitaire et non sur les sommes réellement perçues. Si vous optez pour le salaire réel, votre salarié aura une couverture sociale plus large.

Pour 100 heures de travail par mois rémunérées au Smic horaire net (plus 10 % de congés payés), soit 7,38 € (valeur au 1er juillet 2008), soit un salaire mensuel net de 738 € :

✖ **Employeur de 70 ans et plus** en métropole (hors Alsace-Moselle) :
- Exonérations : 174,98 €
- Cotisations totales (patronales et salariales) dues : 447,93 €
- Total salaire net + cotisations : 1 185,93 €

✖ **Employeur bénéficiaire de l'APA** en métropole (hors Alsace-Moselle) :
- Exonérations : 269,19 €
- Cotisations totales (patronales et salariales) dues : 353,72 €
- Total salaire net + cotisations : 1 091,72 €

[1] Sur la base de la réglementation en vigueur au 1er octobre 2008.

À SAVOIR

Allocations à déduire

Les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), ou de la prestation de compensation du handicap (PCH), ou d'une autre allocation perçue au titre de l'aide à domicile (allocation compensatrice tierce personne…) ont droit aux avantages fiscaux, à condition de déduire le montant de l'allocation des dépenses engagées. Exemple : vous avez dépensé 6 000 €, vous avez perçu 2 000 € au titre de l'aide à domicile, vous déclarez une dépense nette de 4 000 €.

Le Cesu bancaire
Pour faciliter les déclarations

Pour rémunérer et déclarer votre salarié, il est pratique d'utiliser le Chèque emploi service universel (Cesu) bancaire (à ne pas confondre avec le Cesu préfinancé, *voir encadré page 35*).

Pour adhérer au Cesu bancaire, vous pouvez en faire la demande à votre banque en remplissant une demande d'adhésion, ou adhérer sur le site Internet www.cesu.urssaf.fr.

CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL

Au moment de votre adhésion, vous choisissez de déclarer les salaires versés par Internet ou au moyen du volet social:

- **par Internet :** vous recevrez l'identifiant et le mot de passe indispensables pour vous connecter à votre "espace Employeur" sur www.cesu.urssaf.fr
- **au moyen d'un volet social :** vous recevrez un chéquier emploi service universel, comportant des volets sociaux.

Le "volet social" vous permet de déclarer facilement votre salarié. Il suffit de remplir ce volet et de l'envoyer au Centre national du Chèque emploi service universel (CNCesu).

Vous n'avez pas besoin d'établir de bulletin de salaire, le CNCesu s'en charge. Il adresse directement au salarié son attestation d'emploi.

Utiliser le Cesu vous permet, au même titre que les autres moyens de déclarations sociales, de bénéficier des exonérations de cotisations patronales et, le cas échéant, des avantages fiscaux. Vous paierez les mêmes cotisations que celles décrites dans les exemples de la page 33.

À SAVOIR

Cesu préfinancé à distinguer du Cesu bancaire

Le Chèque emploi service universel préfinancé est prépayé, soit par votre employeur, soit par l'organisme qui vous accorde une prestation d'aide à domicile, et vous la verse alors sous forme de Cesu préfinancé. Vous ne pouvez pas vous le procurer auprès de votre banque. Les Cesu préfinancés se présentent sous forme de carnets qui ressemblent aux carnets de tickets restaurants. Chaque Cesu comporte le nom du bénéficiaire et la valeur du Cesu (par exemple 10 €). Ils permettent de payer les salariés que vous employez directement à votre domicile ou bien des prestations de services à la personne à des organismes agréés. Ils ne permettent pas de payer les cotisations sociales.

Décider en connaissance de cause

RÉGLEMENTATION DU TRAVAIL : SOYEZ VIGILANT !

En tant que particulier employeur, vous devez respecter le droit du travail. Voici les principaux points sur lesquels vous devez être vigilant:

✖ L'embauche

Lors de la première embauche d'un salarié, vous pouvez adhérer au Cesu bancaire en vue d'être immatriculé comme employeur. Vous devez aussi établir un contrat de travail *(voir page 26)*.

✖ La durée hebdomadaire du travail

La Convention collective nationale des salariés du particulier employeur la fixe à 40 heures par semaine pour un emploi à temps plein. Toutes les heures effectuées au-delà de cette durée légale sont considérées comme des heures supplémentaires et doivent donc être payées comme telles.

✖ Congé hebdomadaire

Le salarié doit avoir un jour de congé hebdomadaire, de 24 heures consécutives, le dimanche de préférence, plus une demi-journée.

✖ Congés payés

Le salarié a droit à 2,5 jours ouvrables de congé par mois de travail effectif. A vous de fixer, en accord avec lui, ses dates de congés annuels.

✖ Absences du salarié

Elles doivent être justifiées. En cas de maladie, votre salarié doit vous envoyer le certificat ou l'arrêt de travail établi par le médecin, dans un délai de 3 jours.

✖ Les jours fériés

Seul le 1er mai, s'il tombe un jour habituel de travail, est un jour férié chômé et payé. Si votre salarié travaille ce jour-là, sa rémunération est majorée de 100 %.

✖ La fin du contrat à durée indéterminée

Le contrat de travail prend fin dans les cas suivants : le licenciement, la démission, la rupture conventionnelle, la retraite ou le décès du salarié, le décès de l'employeur. Dans ce dernier cas, les ayants-droits de l'employeur doivent verser au salarié les indemnités dues en cas de licenciement.

✖ La rémunération

Elle est réglementée par le Code du travail et la convention collective. Ces textes ont fixé des salaires de base minimum en fonction de l'âge, de l'ancienneté, de la nature de l'emploi, de l'expérience, ainsi que d'éventuels avantages en nature ou frais obligatoires annexes.

À SAVOIR

Responsabilité

Le Cesu bancaire ne vous décharge pas de votre responsabilité d'employeur.

Je fais le point

Les modes d'intervention qui m'intéressent (emploi direct, mandataire, prestataire ?) :

Le(s) mode(s) d'intervention que je veux choisir :

Les avantages fiscaux auxquels j'ai droit :

Les moyens de paiement que je veux utiliser (chèque, Cesu bancaire) :

L'estimation du coût des services que je veux utiliser :

Le montant de mes dépenses mensuelles pour les services à domicile :

Si ce montant est trop élevé par rapport à mon budget, quelles sont les autres aides financières ?

Les renseignements encore à recueillir. Qui s'en charge ? Moi ? Mes proches ?

3 Les premiers contacts

Vous avez établi la liste des aides dont vous avez besoin. Pour autant, votre démarche n'est pas terminée. Pour pouvoir choisir, vous allez devoir comparer les offres, les tarifs, la qualité de l'écoute et la précision des informations. Autant de critères qui doivent intervenir dans votre décision, au même titre que la relation humaine, le respect dont vos interlocuteurs font preuve, le temps consacré à comprendre votre demande, etc.

Si vous passez par un organisme, la prise de contact par téléphone peut être suivie de la visite d'un professionnel à votre domicile, afin de faire le point sur vos besoins et d'estimer le temps nécessaire pour réaliser certaines tâches. Ce face-à-face vous permettra d'affiner votre première impression. C'est pourquoi nous vous conseillons d'accepter cette visite et même de la solliciter, sachant que vous n'avez rien à signer à ce moment.

Préparez vos questions à l'avance, et notez les réponses qui vous sont faites. L'objectif est d'obtenir un maximum d'éléments pour sélectionner l'offre qui vous conviendra vraiment. N'hésitez pas, à chacune de ces étapes, à demander l'avis ou la présence d'un proche : un regard extérieur est toujours précieux.

Le contact téléphonique

Avant de prendre votre téléphone, interrogez-vous sur le mode d'intervention que vous souhaitez : emploi direct (vous vous occupez de tout), appel à un mandataire (vous êtes employeur, mais déchargé des tâches administratives) ou à un prestataire (service clés en main). Chaque formule, nous l'avons vu, a ses avantages et ses limites. Il est donc important de poser les bonnes questions pour pouvoir comparer les offres.

Les premiers contacts

L'objectif du contact téléphonique est de vous permettre d'obtenir un premier lot d'informations essentielles. Pour vous, il ne s'agit donc pas de demander uniquement si l'organisme propose bien une aide ménagère, la livraison de repas ou un accompagnement dans les transports.
Pour optimiser cette première prise de contact et obtenir l'information la plus complète possible, listez une série de questions précises. Les réponses devront vous indiquer si l'offre correspond à votre demande (rappelons que les services à la personne ne comprennent pas les actes de soins réalisés sur prescription médicale) et vous garantit un service de proximité et de qualité. Il est donc utile de les noter par écrit pendant l'entretien.

✖ **En premier lieu, assurez-vous que l'organisme a l'agrément qualité**. Il s'agit là d'une information essentielle, car les services spécialisés d'aide à domicile, destinés aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap nécessitent cet agrément *(voir pages 18-19)*. Les services "grand public" (jardinage, repassage, petit bricolage…) n'ont besoin que d'un agrément simple.

✖ **Ensuite, cherchez à savoir si les types de services proposés répondent vraiment à votre demande.** Les intervenants sont-ils qualifiés et formés pour répondre à vos besoins particuliers ? Sont-ils en mesure, par exemple, d'assurer un transfert du lit au fauteuil ? Quelle est l'expérience de la structure dans le ou les domaines précis qui vous intéressent ? Intervient-elle déjà chez des personnes proches de chez vous ? Comment l'organisme gère-t-il les congés des personnes susceptibles de venir travailler chez vous ? Peut-il vous assurer une continuité du service ?

✖ **Soyez également attentif à la zone d'intervention de l'organisme,** en particulier si vous vivez à la campagne ou dans une petite ville. Précisez où vous habitez et demandez si la structure peut y intervenir, même pour un nombre d'heures réduit. Plus la structure sera proche, plus il sera facile d'ajuster l'intervention à l'évolution de vos besoins. Il est important d'obtenir des réponses claires afin d'éviter de mauvaises surprises par la suite.

✖ **Enfin, n'oubliez pas d'évoquer les tarifs.** Combien ça coûte ? Quels sont les frais de gestion par mois ou par an ? Devez-vous payer une cotisation annuelle ? Si oui, quel est son montant ? Faut-il régler les frais de transport de l'intervenant ? Est-ce que vous pouvez bénéficier de tarifs moins élevés ou dégressifs si vous utilisez plusieurs services auprès de la même structure ?

✖ **À la fin de ce premier entretien,** ne craignez pas de reformuler les services proposés, pour vous assurer qu'il n'y a pas de malentendu sur votre demande. Dressez ensuite un bilan de ce contact téléphonique. Vous a-t-on bien écouté ? Vous a-t-on laissé le temps de vous exprimer ? Votre interlocuteur a-t-il bien compris votre demande ? Avez-vous obtenu des informations précises ? Allez-vous recevoir une plaquette ? Vous a-t-on proposé une visite à domicile pour établir un devis ?

À SAVOIR

Plan d'aide et prise en charge

Attention ! Si vous avez demandé une prise en charge, vous bénéficiez d'un plan d'aide défini avec l'équipe médico-sociale qui est venue chez vous évaluer vos besoins *(voir page 16)*. Seuls les services prévus par ce plan d'aide seront pris en charge, en tout ou partie. C'est vous qui devrez financer les autres.

La visite du professionnel

ATTENTION !

Des informations précises

Se sentir écouté est primordial lors du premier contact. Assurez-vous que vous avez obtenu les renseignements que vous souhaitiez. N'ayez pas peur de parler du coût, le service doit vous renseigner précisément sur ce point. À l'issue de la visite, est-il prévu de vous envoyer un devis ? Avez-vous le nom d'un interlocuteur unique qui s'occupera de votre demande et du suivi de la prestation ?

Deuxième étape, après le contact téléphonique, vous allez recevoir à votre domicile le professionnel contacté. Cette visite est importante, même si vous pouvez peut-être la percevoir comme une intrusion dans votre intimité. Elle concrétise le premier contact que vous avez eu avec l'organisme. Elle vous apporte aussi des informations plus précises et doit aboutir à un projet d'intervention. C'est également un gage de sérieux et de qualité.

Cette visite va aussi permettre au professionnel de mieux comprendre dans quel environnement vous vivez. Il pourra ainsi mieux évaluer votre situation et affiner vos besoins. Pour cela, il vous interrogera sans doute sur vos habitudes de vie, sur ce que vous êtes capable de faire ou pas. Il ne s'agit pas de vous juger, mais de trouver une offre adaptée à votre demande. Il peut également vous conseiller d'effectuer certains aménagements dans votre domicile. N'en soyez pas surpris, ces remarques ne sont pas déplacées. Votre interlocuteur est un professionnel qui a de l'expérience: il a donc une autre vision de votre situation. Il peut même préconiser d'autres aides. Là encore, prenez la peine de l'écouter; vous avez pu sous-estimer vos besoins. Dans tous les cas, ne vous décidez pas immédiatement sur son offre. Prenez le temps d'y réfléchir. Éventuellement, demandez autour de vous l'avis de personnes chez qui il intervient déjà.

Cette rencontre ne vous engage à rien. Ce n'est pas parce que le professionnel s'est déplacé chez vous que vous devez vous sentir redevable; cela s'inscrit dans le cadre d'une

démarche normale. Vous n'avez aucune obligation vis-à-vis de l'organisme; et vous êtes libre de ne signer aucun contrat lors de cette première visite.

Afin de mieux préparer cette visite, nous vous conseillons de reprendre les questions posées par téléphone et les réponses obtenues. Vous pourrez ainsi les comparer avec ce que votre interlocuteur va vous dire en face-à-face. Cela vous sera également utile si vous souhaitez obtenir des précisions sur certains sujets.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire assister lors de ce rendez-vous par un membre de votre famille, un ami ou un voisin. Le but est d'avoir un autre regard, peut-être plus objectif, puisque cette personne n'est pas directement concernée. Réfléchissez avant de choisir celle ou celui qui vous assistera. Cette personne ne doit pas, en effet, vous influencer ou décider à votre place. Elle doit simplement confronter son opinion avec la vôtre. Elle peut aussi penser

à certains détails auxquels vous n'avez pas prêté attention. D'où l'intérêt de préparer la visite et de lister les questions à poser, avec cette personne.

Comme pour le contact par téléphone, faites un bilan de cette rencontre à votre domicile. Quelle est votre impression ? Comment s'est déroulée la visite ? Avez-vous eu un bon contact avec votre interlocuteur ? Vous a-t-il paru sympathique, chaleureux, efficace ? Vous a-t-il consacré suffisamment de temps ? A-t-il visité votre lieu d'habitation pour mieux prendre en compte votre environnement ? Concernant vos besoins, était-il à votre écoute ? A-t-il reformulé vos demandes ? A-t-il élaboré un projet d'intervention ? Ce projet est-il conforme à vos attentes ? Vous a-t-il indiqué des tarifs ? Avez-vous pu obtenir des informations sur le fonctionnement de la structure ? Vous a-t-on donné le nom d'un référent, c'est-à-dire d'une personne qui suivra votre dossier et sera votre interlocuteur privilégié ? Ce point est important, car la désignation d'un référent est obligatoire. Enfin, le professionnel vous a-t-il proposé un devis ?

À SAVOIR

Laisser s'installer la confiance

Vous avez le sentiment que le courant n'est pas passé entre vous et votre interlocuteur ? Votre opinion sur la rencontre est mitigée et vous êtes tenté de ne pas donner suite ? Ne vous précipitez pas ! Certes, la confiance ne se décrète pas, mais il est parfois nécessaire de prendre du temps pour lui permettre de s'installer.

ATTENTION !

Livret d'accueil obligatoire

Les services agréés qualité et autorisés sont soumis à des réglementations très complexes. Sachez simplement qu'ils sont tenus, à l'issue de la visite, de vous indiquer un interlocuteur unique. De votre côté, vous êtes en droit, dès ce moment, de leur demander de vous remettre un document écrit (le "livret d'accueil") précisant notamment : leurs modalités de fonctionnement, la liste, la nature et le coût des prestations proposées ainsi que les recours possibles en cas de litige.
De plus, les personnes qui interviennent à votre domicile sont tenues de respecter la confidentialité des informations reçues et votre intimité *(voir pages 53 et 68 à 70)*.

Apprendre à décrypter les offres de service

Vous disposez maintenant de nombreuses informations et de plusieurs offres. La difficulté est de pouvoir les départager. Les plaquettes fournies par les organismes ne donnent pas, en effet, les mêmes renseignements. Elles peuvent d'ailleurs être très succinctes. Il en est de même des sites Internet auxquels vous avez pu accéder. Le mieux est de comparer avec vos notes. Pour vous faciliter la tâche, nous vous indiquons les éléments qui doivent attirer votre attention et dont vous devrez vérifier qu'ils vous sont clairement indiqués ou expliqués.

Les services

- **Les services.** Par exemple, l'assistance à domicile doit spécifier à chaque fois ce qu'elle comprend (aide à la toilette, à l'habillage, préparation de repas, etc.).
- **Le type d'agrément** (simple ou qualité) ou l'autorisation délivrée par le président du conseil général.
- **La formation des salariés,** en particulier pour les auxiliaires de vie (organismes) ou les assistantes de vie (emploi direct).
- **Les horaires d'intervention.**
- **La zone d'intervention.**

L'organisation

- **Le fonctionnement de la structure :** référent du dossier, suivi des services, continuité des services (remplacements et

À SAVOIR

Le prix réel des interventions

Attention ! De nombreux prestataires fournissent des tarifs horaires qui prennent déjà en compte la réduction fiscale de 50 %… à laquelle tout le monde n'a pas droit. Ils peuvent ainsi annoncer un tarif de 9 €. En réalité, il faut multiplier par deux ce chiffre. Le tarif s'élève donc à 18 €. La vigilance est recommandée. Si les tarifs présentés sont inférieurs à 15 €, vérifiez si la réduction fiscale a été appliquée ou non. Normalement, un astérisque figure à côté du chiffre pour le signaler. Sachez que les tarifs sont plus élevés en Île-de-France qu'en province. Mais sur l'ensemble du territoire, ils sont compris entre 15 et 30 €.

délais), évaluation, enquête de satisfaction auprès des clients.
✖ **La gestion administrative:** fiches de paie, déclarations Urssaf, gestion des congés payés...
✖ Éventuellement **l'accompagnement dans les démarches**: dossiers de demande d'APA ou de PCH, etc.

ATTENTION !

Orientation

Certaines associations d'usagers vont être plus à même de vous orienter vers des services spécialisés selon les pathologies.

Les tarifs

✖ **Le tarif horaire du service TTC.**
✖ **Les frais de gestion et de dossier** pour le mandataire.
✖ **La cotisation annuelle** éventuelle pour les prestataires et mandataires.

Les prix des services prestataires

Les prix des services prestataires sont encadrés. Lorsqu'un service est autorisé par le conseil général, il est en principe tarifé par celui-ci et tenu de pratiquer ce tarif (sauf pour les prestations prises en charge par les caisses de retraite, qui ont un barème spécial). Si vous bénéficiez de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation de compensation du handicap (PCH), votre allocation sera calculée sur la base de ce tarif.
Les services prestataires agréés fixent librement leur prix. En revanche, une fois que vous avez signé un contrat, le service ne peut pas augmenter son prix plus que le pourcentage fixé chaque année par le ministère des Finances (l'augmentation autorisée en 2008 était de 2,2 % par rapport à 2007). Si vous bénéficiez de l'APA , votre allocation sera calculée sur la base d'un tarif de référence fixé par le conseil général pour l'ensemble des services prestataires. Si vous bénéficiez de la PCH, votre allocation sera calculée sur la base d'un tarif national unique (17,19 € en 2008).

Lire et comprendre un devis

Les devis établis par les organismes doivent correspondre à l'offre définie lors de vos contacts téléphoniques ou des visites. Ils doivent détailler :
✖ **chaque intervention ;**
✖ **les jours d'intervention** et le nombre d'heures par jour et/ou par mois ;
✖ **les produits ou matériels à fournir** par l'employeur selon les prestations (par exemple, pour le jardinage) ;
✖ **les tarifs hors taxes et TTC** avec mention du taux de TVA ; les tarifs des week-ends et jours fériés sont parfois majorés ;
✖ **les frais de dossier et de gestion** (en mode mandataire) ;
✖ **la cotisation ou adhésion annuelle** (en mode prestataire) ;
✖ **les frais de transport éventuels ;**
✖ **la date des premières interventions ;**
✖ **la durée du contrat** (la reconduction peut être tacite) ;
✖ **la périodicité de la facturation ;**
✖ **les moyens de paiement** (pouvoir payer en Cesu préfinancé, par exemple) ;
✖ **les conditions de remplacement** du personnel ;
✖ **les conditions d'annulation** (en mode prestataire) d'une intervention par le client (vacances ou hospitalisation, par exemple);
✖ **les conditions de rupture de contrat,** en particulier le délai de préavis (en mode prestataire).
Le nom et les coordonnées de l'organisme, le numéro d'agrément ou d'autorisation, le numéro du devis sont obligatoires, ainsi que le nom et les coordonnées du client. La date et la durée de validité du devis doivent figurer sur le document.

ATTENTION !

Affichage des prix obligatoire

Tous les services sont tenus d'afficher la liste des prestations offertes et le prix de chacune d'elles.

Les premiers contacts

Nous vous conseillons de lire attentivement la totalité du devis, y compris les paragraphes écrits en petit. Il ne doit pas y avoir de services ajoutés, c'est-à-dire ne figurant pas dans votre demande initiale. Les clauses doivent être formulées clairement, notamment celles qui spécifient la reconduction des services, la révision des prix et la rupture du contrat. N'hésitez pas à demander l'avis d'une personne de confiance ou un avis juridique auprès d'une association de consommateurs par exemple.

Il ne faut donc pas vous précipiter pour accepter un devis: prenez le temps de la réflexion. Calculez aussi ce que cela vous coûtera chaque mois; vous pourrez ainsi mieux vous rendre compte des dépenses liées aux services par rapport à votre budget mensuel. En cas de doute, appelez l'organisme pour obtenir des précisions. Vous pouvez également réclamer un nouveau devis qui prendra en compte vos remarques.

À partir du moment où vous acceptez et signez un devis, celui-ci a la même valeur qu'un contrat. Le professionnel est tenu de respecter tous les engagements figurant sur le document, notamment en ce qui concerne le prix et les délais. Mais vous vous engagez aussi.

Vous avez cependant le droit de vous rétracter après la signature. Vous disposez de sept jours à compter de la date de signature pour résilier le contrat. Vous devez alors adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à l'organisme avec lequel vous avez signé un contrat.

Comment choisir la meilleure offre ?

Vous hésitez entre deux ou trois offres équivalentes en termes de services et de tarifs ? Pour affiner votre sélection, reprenez certains critères. Quels sont les horaires d'intervention ? Sont-ils plus précis pour certains organismes ? Vous pouvez peut-être opter pour les horaires les moins larges ou ceux qui correspondent à vos habitudes. C'est d'autant plus vrai pour le portage de repas ou l'intervention d'une auxiliaire de vie pour vous aider à vous lever et à vous habiller. Quel organisme vous assure-t-il un remplacement dans les meilleurs délais ? Attachez-vous également au suivi et à l'évaluation des services : quelles procédures sont mises en place ? Par exemple, certaines structures proposent une enquête de satisfaction assez rapidement après les premières interventions. Examinez aussi les conditions de suspension (pendant vos absences) et de rupture de contrat.
Si les tarifs sont identiques, ne craignez pas d'être exigeant !

Je fais le point

La liste des organismes contactés :

Parmi eux, lesquels ont répondu ?

Par téléphone, ai-je obtenu des réponses précises à mes questions ?

Quels organismes m'ont envoyé une plaquette ?

Quels organismes m'ont proposé une visite ?

Combien d'offres ai-je reçues ? Quelles offres me conviennent ?

Ai-je reçu des devis ? Sont-ils conformes à ma demande ?

Dois-je contacter d'autres organismes ?

Les renseignements encore à recueillir. Qui s'en charge ? Moi ? Mes proches ?

Quel est l'organisme que je choisis ?

4 Au jour le jour, comment ça se passe ?

Vous utilisez désormais un ou plusieurs services à domicile. Êtes-vous satisfait ? Qu'est-ce qui ne vous convient pas ? Comment améliorer les choses ? Avez-vous besoin de nouveaux services ?

Peut-être rencontrez-vous des difficultés d'un autre ordre : par exemple, vous estimez que la personne ne s'occupe pas de vous comme vous le souhaiteriez.

Vous êtes un usager et vous avez donc des droits à faire respecter. Il est essentiel pour vous de rester maître de la situation et de pouvoir communiquer sur les points négatifs et positifs de la prestation. Une relation de confiance et de dialogue doit s'établir. La personne qui suit votre dossier doit être à votre écoute et tenir compte de votre avis.

Vous pouvez aussi agir pour améliorer la qualité des interventions. Enfin, vous avez des recours, lorsque la situation est bloquée ou grave.

Dans tous les cas, face à un problème, ne laissez pas la situation se dégrader. Une phase d'ajustement est nécessaire, mais elle ne doit pas durer trop longtemps. En réagissant rapidement, vous pourrez remédier aux problèmes.

Évaluer la prestation

Les questions à vous poser, les critères à retenir

À présent, les interventions à votre domicile ont commencé depuis quelques semaines. Après une période d'adaptation nécessaire, le moment est venu de faire le point. Votre appréciation est, en effet, essentielle pour la suite. Pour mesurer votre degré de

Au jour le jour, comment ça se passe ?

satisfaction, le plus simple consiste à répondre à une série de questions précises. Cela vous permettra de pointer ce qui vous convient et ce qui ne vous convient pas. Faire ainsi le point a pour objectif de communiquer à l'intervenant ou à l'organisme vos remarques afin d'améliorer la prestation.

Les premières questions à vous poser concernent l'ensemble du service. Globalement, répond-il à votre demande ? Vos besoins sont-ils totalement pris en compte ou seulement en partie ? La prestation correspond-elle à ce qui a été prévu et décrit dans le contrat ? Qu'est-ce qui va bien ? Qu'est-ce qui doit être amélioré ? Si vous estimez que le service ne vous donne pas entière satisfaction, il est nécessaire d'approfondir les points négatifs. Afin de les cerner, vous pouvez reprendre le livret d'accueil, le contrat et la description des prestations. Est-ce que le salarié respecte les horaires d'intervention ? Lui arrive-t-il d'être en retard ? Accomplit-il toutes les tâches qui lui sont confiées ? Est-ce qu'il travaille bien ? A-t-il parfois des gestes brusques ? Vous respecte-t-il ? Vous écoute-t-il ?

Les relations avec l'organisme sont tout aussi importantes que celles avec l'intervenant. Il convient donc de vous interroger sur leur qualité. Avez-vous un interlocuteur "attitré" ? Pouvez-vous le contacter facilement ? Vous écoute-t-il ? Avez-vous le sentiment d'être entendu ? Sachez que l'organisme, s'il est agréé qualité ou s'il est autorisé *(voir page 29)*, doit désigner un référent qui sera votre interlocuteur privilégié. C'est lui qui assurera, en effet, le suivi de chaque prestation. Vous devez donc connaître son nom. La réglementation n'indique pas une périodicité précise des contacts, mais vous devez pouvoir joindre facilement votre référent si vous avez des précisions à demander ou des problèmes à signaler. Cela est aussi valable durant les week-ends et les jours fériés. Vous devez donc disposer d'un numéro de téléphone à appeler en cas de besoin. En revanche, c'est le référent qui doit vous appeler si les modalités de l'intervention sont modifiées (horaires, remplacement, identité du nouvel intervenant).

✖ **Pouvez-vous vérifier le nombre d'heures effectuées qui sera facturé ?**

Le contrat du prestataire de service doit préciser les horaires d'intervention, le contenu et la nature de la prestation. Mais pour contrôler leur réalisation, un système de pointage doit être mis en place. Il peut s'agir d'un document que vous remplissez avec l'intervenant et que vous signez tous les deux ; vous transmettez ensuite cette feuille de présence

À SAVOIR

La période d'essai

Si vous êtes l'employeur direct de l'intervenant, vous devez mentionner, dans son contrat, une période d'essai. La Convention collective nationale des salariés du particulier employeur prévoit que cette période doit être d'un mois maximum. Elle peut être renouvelée une fois à condition que le salarié en soit averti par écrit avant la fin de la première période d'essai. Vous pouvez mettre fin au contrat de travail sans procédure de licenciement avant la fin de la période d'essai, à condition de prévenir votre salarié à l'avance. Cela vaut également si vous faites appel à un mandataire puisque, dans ce cas aussi, vous êtes l'employeur.

Les relations avec l'intervenant

L'aide à domicile ne se cantonne pas à l'accomplissement de tâches. Elle implique aussi une relation humaine entre vous et l'intervenant. Une telle relation, qui doit être fondée sur le respect mutuel et la confiance, ne s'instaure pas immédiatement.

Vous avez, peut-être, du mal à accepter la présence chez vous d'une personne que vous ne connaissez pas. D'autant qu'elle effectue des tâches que, souvent, vous réalisiez vous-même avant, à votre manière. Ces réticences sont normales. Vous devez apprendre à connaître cette personne, comme elle doit aussi apprendre à vous connaître.

De plus, même si vous lui avez expliqué clairement son travail, vous n'avez peut-être pas pensé à lui préciser certains points : par exemple, replacer vos journaux à côté de votre fauteuil, plier votre linge de telle manière, ne pas vous déranger pendant votre sieste ou ne pas vous préparer du chou-fleur car vous n'aimez pas ça. Bref, respecter votre intimité, vos goûts, vos choix.

Parce qu'il est effectivement difficile de dresser une liste de toutes ses habitudes, une période d'ajustement est nécessaire. Le salarié peut aussi, de son côté, vous demander ce que vous souhaitez. Il est important de parvenir à créer un dialogue, un échange, qui facilitera vos relations.

Souvenez-vous enfin que l'intervenant est rémunéré pour sa prestation : il ne peut ni vous demander ni accepter de cadeau (argent ou autre) de votre part en contrepartie.

Au jour le jour, comment ça se passe ?

à l'organisme. Il peut s'agir aussi d'un système de "télégestion". Son principe est simple : dès que l'intervenant est chez vous, il signale son heure d'arrivée en composant un code sur votre téléphone et fait de même au moment de son départ. Vérifiez, dans tous les cas. Ce système ne vous coûte rien : il n'y a pas d'appel téléphonique. Certaines structures remettent aussi un boîtier à l'intervenant qui permet à ce dernier de pointer, et les informations du boîtier sont ensuite transférées au prestataire. Quel que soit le dispositif mis en œuvre, son objectif est de justifier des heures de travail et d'établir leur facturation.

✖ **Y a-t-il une bonne coordination avec les autres intervenants à votre domicile, y compris les aides-soignantes ou les infirmiers ?**

Pour les prestations régulières, un cahier de liaison permet à chaque intervenant de consigner les faits importants qui vous concernent : maladies, traitements, changement de régime alimentaire, etc.

Au jour le jour, comment ça se passe ?

✖ Vous a-t-on expliqué le suivi des interventions ?

Demandez que l'organisme mette en place un dispositif de suivi individualisé des prestations, en lien avec vous et l'intervenant. Vous devez bien sûr en être informé et donner votre accord sur ce dispositif.

Les intervenants participent également au suivi individualisé de l'intervention. Ils doivent en particulier signaler au service les événements importants vous concernant (maladie, ou modification de l'aide apportée par votre entourage…). Ils sont aussi associés aux réflexions entraînant des modifications d'intervention. Ce dispositif permet déjà d'évaluer les prestations et de les adapter en fonction de vos besoins et de vos remarques.

✖ Votre contrat avec le prestataire est-il réévalué ?

Une évaluation doit être réalisée au moins une fois par an. Concrètement, il s'agit de vous questionner sur les prestations et de mesurer votre satisfaction. De nombreux prestataires ont l'habitude d'appeler le client après la première intervention pour connaître son avis. Le suivi doit aussi permettre de réactualiser l'intervention au moins une fois par an et, par conséquent, d'adapter le service à vos besoins.

✖ En cas d'urgence, est-ce que vous pouvez suspendre le service ?

Le contrat avec le prestataire doit stipuler les conditions de suspension d'un service, notamment dans une situation d'urgence, par exemple une hospitalisation. Si vous êtes employeur, sachez que vous devrez rémunérer le salarié pendant votre hospitalisation.

Pour résumer, il est essentiel que vous ayez des relations régulières avec l'organisme de services. Il doit vous informer de tout changement, y compris dans le fonctionnement de la structure (remplacement du référent, nouvelles coordonnées, modification de la législation…). Si certains points vous préoccupent, vous inquiètent ou demandent à être clarifiés, il ne faut pas hésiter à en parler et à les formaliser. Cela, le plus rapidement possible ; la situation ne pourra pas s'améliorer si vous ne dites rien. Si vous émettez des remarques, ne craignez pas d'être mal perçu ou que l'on refusera d'intervenir chez vous ; vous avez signé un contrat, vous êtes client, vous avez donc des droits à faire respecter.

Le contrôle des structures par les pouvoirs publics

Pour compléter votre information sur les organismes auxquels vous faites appel, sachez que les services agréés qualité et les services autorisés sont soumis à des contrôles de la part des services de l'État représenté par le préfet du département et de la part des conseils généraux.

Les services agréés sont contrôlés par :

- **la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP) : pour tout ce qui concerne leur fonctionnement et qui peut remettre en question leur agrément ;**
- **la Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF) : pour tout ce qui concerne les droits des consommateurs, notamment les prix, les devis, les contrats et le livret d'accueil ;**
- **la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS) : pour tout ce qui concerne la sécurité, le respect du bien-être physique et moral des usagers.**
- **Le conseil général : pour ce qui concerne les services aux bénéficiaires des prestations qu'il verse (APA, PCH).**

Les services autorisés sont contrôlés par :

- **le conseil général, pour tout ce qui concerne leur fonctionnement, la vérification de la qualité des prestations et ce qui peut remettre en question leur autorisation ;**
- **la DDCCRF : pour tout ce qui concerne les droits des consommateurs, et notamment les prix, les devis, les contrats et le livret d'accueil ;**
- **la DDASS : pour tout ce qui concerne la sécurité, le respect du bien-être physique et moral des usagers.**

Les services peuvent-ils être adaptés au fil du temps ?

ATTENTION !

Faciliter l'adaptation

En cas d'évolution importante de votre situation et de vos besoins, si vous êtes bénéficiaire de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) ou de la prestation de compensation du handicap (PCH), les équipes médico-sociales devront réévaluer votre situation. Informez-les de ce changement le plus tôt possible, pour que les services et leur prise en charge puissent être adaptés rapidement à vos nouveaux besoins.

Les interventions à votre domicile se déroulent bien, mais, comme pour tout le monde, votre situation personnelle peut être amenée à évoluer. Il peut arriver, par exemple, que vous ne puissiez plus vous déplacer seul à l'extérieur, que vous ayez des difficultés à vous lever ou faire votre toilette, ou préparer vos repas… Ou encore que votre entourage n'ait plus la possibilité de vous aider régulièrement.

Prendre en compte ces changements devient nécessaire. Toutefois, lorsque c'est possible, mieux vaut ne pas attendre de vous retrouver dans une situation difficile à vivre. Anticiper vous permettra de cerner vos nouveaux besoins et de préparer l'avenir.

Pour faciliter votre réflexion, n'hésitez pas à reprendre une par une les questions qui vous ont permis de déterminer vos besoins initiaux *(voir pages 7 à 11)* puis contactez l'organisme afin de prendre rendez-vous. Cette nouvelle rencontre permettra de dresser un bilan des prestations actuelles et d'élaborer, pour le futur, des interventions plus adaptées. Dans le cadre du suivi des prestations, l'organisme peut aussi vous proposer des adaptations. Si vous acceptez le nouveau projet d'intervention, votre contrat sera modifié. Vous pouvez aussi prendre conseil auprès du

CCAS (Centre communal d'action sociale) de votre mairie avant de modifier votre contrat, et vous faire aider par un proche. N'acceptez pas de modification qui ne correspondrait pas à votre besoin sans prendre conseil.

En cas de problème, quels sont les recours ?

L'intervenant arrive en retard ? Il se comporte mal avec vous ? Vous n'avez pas eu de remplaçant durant le week-end ? Vos demandes concernant les repas ne sont pas prises en compte ?... Ne laissez pas ces problèmes en suspens. Si vous ne dites rien, la situation ne pourra pas s'améliorer. Mais vous hésitez peut-être à en parler, de crainte de blesser le salarié, d'être considéré comme "l'empêcheur de tourner en rond" et qu'il n'accepte plus d'intervenir chez vous. Ces réticences sont compréhensibles, mais elles ne doivent pas vous empêcher d'agir. Vous avez signé un contrat qui engage l'organisme prestataire et les salariés qu'il emploie ; ce contrat doit, par conséquent, être respecté.

Pour résoudre ces – petits ou grands – problèmes du quotidien, commencez déjà par engager la discussion avec l'intervenant. Indiquez-lui, courtoisement mais fermement, ce qui ne vous convient pas. S'il n'y a aucun changement lors de la prestation suivante, contactez l'organisme pour lui exposer la situation. C'est, en effet, à lui de s'assurer que le salarié comprend bien les consignes et les tâches à accomplir. Mais n'attendez pas plusieurs semaines pour réagir. Parlez-en le plus rapidement possible pour que l'organisme traite votre réclamation.

Si le service ne vous satisfait toujours pas malgré vos observations à l'intervenant et à l'organisme, envisagez d'autres solutions. Vous pouvez demander le remplacement

de l'intervenant ou la modification de votre contrat. Vous avez aussi la possibilité de rompre le contrat et de vous orienter vers un autre organisme. Avant d'envisager cette solution, relisez bien votre contrat : les modalités de rupture y sont précisées. N'hésitez pas non plus, pour recevoir aide et conseils, à contacter une association de consommateurs, les services de l'État concernés ou ceux du conseil général *(voir encadré* "Le contrôle des structures par les pouvoirs publics", *page 57)* de votre département ou le service d'information "Allô Service Public" au 3939 (prix d'un appel local).

Négligence et maltraitance

Il peut arriver que des problèmes plus graves se posent. Ils sont heureusement plus rares, mais il est indispensable que vous puissiez les identifier afin d'y faire face, si nécessaire. Quels problèmes ? Par exemple, que votre intervenant fasse preuve de négligence à votre égard.

On distingue la négligence active et la négligence passive. Dans le premier cas, l'intervenant agit avec l'intention de nuire, par exemple, en ne vous donnant pas à manger ou en ne faisant pas votre toilette alors que cela fait partie de ses tâches. La négligence passive, elle, relève de l'ignorance ou de l'inattention : par exemple, lorsque le salarié ne vous répond pas quand vous lui parlez ou ne rapporte pas des événements vous concernant sur le cahier de liaison.

La maltraitance ne se traduit pas uniquement par des violences physiques (coups, gestes brusques…) ou sexuelles. Il peut s'agir de violences psychiques ou morales. Par exemple, si l'intervenant s'adresse à vous de façon familière ou dévalorisante, ou vous infantilise, ou ne respecte pas votre intimité, vous donne des ordres ou vous demande d'effectuer, dans un laps de temps très court, des actes contradictoires (par exemple, se lever et s'asseoir ; s'habiller et rester en robe de chambre…).

La maltraitance comprend aussi les violences médicales ou médicamenteuses : manque ou absence de soins, non-information sur les traitements ou les soins, non prise en compte de la douleur. La privation de droits constitue aussi une forme de maltraitance: l'intervenant interdit d'accomplir certains gestes ou de sortir, il refuse d'accompagner la personne dans un espace religieux ou au bureau de vote.

Enfin, il existe aussi des violences matérielles ou financières : le salarié vole des objets, prend de l'argent sans permission, demande de l'argent ou une procuration sur un compte bancaire, ou de signer des papiers. Il faut savoir que la réglementation interdit aux intervenants de recevoir, des personnes dont ils s'occupent, toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

Dans tous ces cas de négligence ou de maltraitance, prévenez sans tarder l'organisme. Si le service ne remédie pas rapidement à la situation, prévenez les services de l'État et le président du conseil général.

Vous avez un doute ou un problème ? Appelez le 3977 (prix d'un appel local) qui vous conseillera.

Attention au langage !

Dès sa première visite, l'intervenant vous tutoie. Ou bien il vous appelle "mamie" ou "papy"… Ce manque de considération n'est pas anodin ; il constitue aussi une maltraitance et est inadmissible. Ne laissez pas s'installer cette situation. Informez-en tout de suite l'intervenant et le référent afin d'y remédier. Agissez de la même manière si l'intervenant est négligent ou brutal. La situation risque, en effet, de se détériorer par la suite. Si l'intervenant se conduit mal avec vous, prévenez le référent et l'organisme. N'ayez pas peur de parler de ce que vous subissez ; surmontez vos craintes. Il est essentiel de réagir, de ne pas vous laisser faire. Si vous hésitez à signaler les mauvais traitements à l'organisme, vous pouvez vous adresser à un proche ou à votre médecin traitant. Vous pouvez également appeler le 3977 (numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap, prix d'un appel local); votre appel est anonyme.

En cas de violences physiques ou sexuelles, il faut à la fois, prévenir le service, porter plainte au commissariat et prévenir les services de l'État (Ddass) et le conseil général. Ces actes sont punis par la loi.

Au jour le jour, comment ça se passe ?

LA "BIENTRAITANCE"

Aujourd'hui, on parle aussi de "bientraitance". Il ne s'agit pas du contraire de la maltraitance, mais du résultat des bonnes pratiques de l'organisme, du comportement de l'intervenant et des exigences du bénéficiaire. Voici quelques exemples concrets de bientraitance, qui vous seront également utiles pour évaluer la qualité des services et leur adaptation à vos besoins et demandes.

✖ L'intervenant connaît les tâches à accomplir et sait adapter son travail selon vos besoins et envies. Par exemple, une aide à domicile prend le temps de dépoussiérer les livres car elle sait que la bibliothèque est très importante à vos yeux.

✖ Pour respecter votre autonomie, le professionnel limite ses interventions lorsqu'elles ne sont pas nécessaires. Ainsi, l'auxiliaire de vie vous laisse nettoyer une partie accessible de votre corps, et ne fait pas tout elle-même pour aller plus vite.

✖ Le service à domicile a pris le temps de vous informer sur le fonctionnement du service et vos droits. Vous disposez d'un document lisible et clair sur ce que vous devez demander au service, et sur ce que vous ne pouvez pas en attendre. Un règlement intérieur, la charte des droits et libertés des usagers *(voir texte en annexe, pages 68 à 70)*, ou encore l'organigramme du service vous sont également transmis.

ATTENTION !

Vous n'êtes jamais seul

La maltraitance n'est pas uniquement physique, comme on le pense souvent ; elle peut prendre des formes moins connues mais tout aussi graves : ne pas donner à manger, tutoyer... Dans certains cas, elle peut aussi être le fait d'une personne proche. S'il est douloureux de subir une maltraitance, il est aussi difficile d'en parler. Mais n'ayez pas peur de le faire ! En effet, l'aide apportée pourra se faire en toute discrétion. Appelez le 3977 pour un conseil.

Je fais le point

Suis-je satisfait des services ? .....

Qu'est-ce qui va ? .....

Qu'est-ce qui ne va pas ? .....

Comment sont mes relations avec l'intervenant ? .....

Comment sont mes relations avec le référent/l'organisme ? .....

M'a-t-on demandé si j'étais satisfait des services ? Si oui, combien de fois ? .....

Qu'est-ce qui doit être amélioré ? .....

A-t-on pris en compte mes remarques ? La qualité des services est-elle meilleure ? .....

Ma situation a-t-elle évolué ? Ai-je besoin de nouveaux services ?

.....

Ai-je pu en parler avec l'organisme ? Que me propose-t-il ? .....

Est-ce que je reste client du même organisme ? Sinon, quelles démarches dois-je accomplir ? .....

Annexe 1

BRANCHE PROFESSIONNELLE DES SALARIES DU PARTICULIER EMPLOYEUR

Modèle de contrat de travail à durée indéterminée

Entre l'employeur :
M., Mme, Mlle, ***Nom*** Prénom :
Adresse :
Code postal : Localité :
N° d'immatriculation URSSAF :
Code NAF : 95 OZ

et le salarié :
M., Mme, Mlle, ***Nom*** Prénom :
Adresse :
Code postal : Localité :
N° d'immatriculation Sécurité Sociale :

Il est conclu un contrat de travail régi par les dispositions de la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur tenue à la disposition du salarié qui pourra la consulter sur le lieu de travail. Toute modification de ces textes lui sera notifiée dans le délai d'un mois après sa date d'effet.

Les institutions compétentes en matière de retraite et prévoyance sont :
Retraite : IRCEM Retraite.
Prévoyance : IRCEM Prévoyance.

1. Date d'entrée :
Durée de la période d'essai :
(renouvellement possible sous réserve d'information écrite avant la fin de la première période).

2. Lieu habituel de travail :
Autre(s) lieu(x) :
Si le salarié est appelé à travailler sur un lieu autre que celui habituel, un accord entre employeur et salarié fixera les modalités particulières.

3. Nature de l'emploi :
Description du poste.
Emploi : voir article 2 - Classification*.
Niveau de qualification.
(S'il y a lieu, caractéristiques ou exigences particulières de l'emploi).

4. Horaire de travail hebdomadaire : ..... heures
- Pour les postes d'emploi à caractère familial, préciser :
  - Nombre d'heures de travail effectif : ..... heures
  - Nombre d'heures de présence responsable : ..... heures correspondant à : ..... heures de travail effectif (une heure de présence responsable équivaut à 2/3 d'une heure de travail effectif).
- S'il y a lieu, préciser : planning, présence de nuit...
- Périodicité de relevé de situation, si horaire irrégulier.

5. Repos hebdomadaire :
Préciser le jour habituel de repos hebdomadaire
(et, s'il y a lieu, modalités particulières).

6. Jours fériés :
(Prévoir les jours fériés travaillés, le cas échéant.)

7. Rémunération à la date d'embauche :
- Salaire brut horaire : ..... €

correspondant à un salaire net horaire : ..... €
  - Salaire brut : montant du salaire avant déduction des cotisations salariales
  - Salaire net : montant du salaire après déduction des cotisations salariales
- Assiette des cotisations : ❑ Réel ❑ Forfait
- Conduite automobile
- Les prestations en nature fournies seront déduites de la rémunération nette
- En cas de paiement par chèque emploi service, le salaire horaire net ou le salaire mensuel net est majoré de 10 % au titre des congés payés.

8. Congés payés :
- Délais de prévenance à préciser.
- Cas particulier de l'année d'embauche
(année de référence incomplète).

9. Clauses particulières :
- Congés liés aux contraintes professionnelles de l'employeur,
- Évolution possible des tâches, des horaires,
- Logement de fonction,
etc.

À .....,

le .....

Signature de l'employeur, Signature du salarié,

** Article 2 de la Convention collective*

Annexe 2

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

(arrêté du 8 septembre 2003 publié au Journal officiel du 9 octobre 2003)

Article 1er

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité

Annexe 2

de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.
Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

› Article 9
Principe de prévention et de soutien
Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.
Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.
Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

› Article 10
Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

› Article 11
Droit à la pratique religieuse
Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

› Article 12
Respect de la dignité de la personne et de son intimité
Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Annexe 3

Critères d'attribution de l'APA

LA GRILLE AGGIR (Autonomie, Gérontologie, Groupe Iso-Ressources) est utilisée pour évaluer le degré de perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans ou plus dans le cadre de l'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Elle prévoit six niveaux, dénommés "GIR" (Groupe Iso-Ressources).

GROUPE	DEGRÉ DE DÉPENDANCE
1	**Dépendance totale, mentale et corporelle.** La personne reste en permanence au lit ou dans un fauteuil. Elle a besoin d'une aide constante.
2	**Grande dépendance.** La personne a perdu ses capacités motrices mais conservé ses fonctions mentales ou inversement.
3	**Dépendance corporelle.** La personne a des capacités motrices réduites. Elle ne peut pas, par exemple, faire sa toilette et s'habiller.
4	**Dépendance corporelle partielle.** La personne peut se déplacer seule chez elle, mais a besoin d'une aide pour se lever et se coucher, faire sa toilette et s'habiller.
5	**Dépendance légère.** La personne est autonome chez elle. Elle a simplement besoin d'une aide pour le ménage, la préparation du repas ou la toilette.
6	**Pas de dépendance notable.** La personne est complètement autonome.

Seules les personnes des groupes 1 à 4 peuvent percevoir l'APA.

Annexe 4

Définitions[1]

Autonomie :

Capacité de se gouverner soi-même, de faire des choix dans la vie. Capacité ou droit de la personne de choisir elle-même les règles de sa conduite, l'orientation de ses actes et les risques qu'elle est prête à courir.

Désavantage ou Handicap[2] :

L'Organisation mondiale de la santé définit, dans le domaine de la santé, le désavantage social ou handicap pour un individu donné, comme la résultante d'une déficience ou d'une incapacité, qui limite ou interdit l'accomplissement d'un rôle normal en rapport avec l'âge, le sexe, les facteurs sociaux et culturels.

Dépendance[3] :

Dans le champ de la gérontologie, la dépendance est définie comme le "transfert vers un tiers d'actes nécessaires pour assurer les tâches élémentaires de la vie courante". Cette définition porte uniquement sur la dépendance physique.

1. Source : A. Colvez, D. Bucquet, S. Curtis, R. Pampalon, Approche épidémiologique des besoins en services pour les personnes âgées dépendantes, *1991.*

2. Il y a plus de vingt ans, au niveau international, on a décidé que le terme Handicap *serait synonyme de "désavantage". Ce terme ne désigne plus une catégorie de personnes mais leur situation par rapport aux contraintes de leur environnement physique et social.*

3. La dépendance physique pour les actes élémentaires de la vie courante est l'une des dimensions proposées pour juger de la situation de handicap d'une personne; mais une évaluation complète doit aussi prendre en compte d'autres dimensions telles que la mobilité, l'intégration sociale ainsi que les conditions environnementales.

Annexe 5

Adresses utiles

Quelle que soit votre demande, commencez par vous informer localement auprès de la mairie de votre commune, des services du Conseil général en charge de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de votre département.

› Agence nationale des services à la personne (ANSP)
3, square Desaix, 75015 Paris
Tél. 3211 (0,12 €/min).
Site Internet :
www.servicesalapersonne.gouv.fr
Site Internet sur téléphone portable : www.m.ansp.gouv.fr
Vous trouverez sur le site de l'ANSP la liste des organismes agréés de services à la personne.

› Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) :
5, rue Pleyel, Bâtiment Euterpe,
93 200 Saint-Denis
Tél. 01 48 13 91 00
Site Internet :
www.anesm.sante.gouv.fr

› Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) :
66, avenue du Maine,
75 682 Paris Cedex 14
Tél. 01 53 91 28 00
Site Internet : www.cnsa.fr
Vous y trouverez des informations sur les aides techniques, la compensation du handicap.

Pour les personnes en situation de handicap :

› Le site du ministère du Travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité :
www.handicap.gouv.fr
Tél. 0 820 03 33 33 (0,12 €/min).
Renseignements sur les aides et la liste des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH).

Pour les personnes âgées :

› Le site du ministère du Travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité :
www.travail-solidarite.gouv.fr/espaces/personnes-agees/
Vous y trouverez les informations sur l'APA et la législation en faveur des personnes âgées.

› http://clic-info.personnes-agees.gouv.fr
Pour rechercher les coordonnées du Centre local d'information et de coordination (Clic) qui intervient sur votre commune.

Pour les retraité/es :
vérifiez auprès de votre caisse quelles sont les prises en charge possibles :

› Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) :
110 avenue de Flandre,
75 951 Paris Cedex 19
Serveur vocal : 3960 (0,09 € la min.)
Site Internet : www.cnav.fr

› GIP Info-retraite
Site Internet : www.info-retraite.fr
Info-retraite est un site commun aux 36 organismes de retraite obligatoire (base et complémentaires).

› **Retraites complémentaires ARRCO-AGIRC**
16-18, rue Jules-César, 75012 Paris
Tél. 01 71 72 12 00
Site Internet : www.agirc-arrco.fr

› **Mutualité Sociale Agricole, caisse centrale**
Les Mercuriales
40, rue Jean-Jaurès,
93547 Bagnolet Cedex

Tél. 01 41 63 77 77
Site Internet : www.msa.fr

› **Ircantec** (Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques)
24, rue Louis-Gain,
49 939 Angers Cedex 09
Site Internet : www.ircantec.fr

› **RSI** (Régime social des indépendants)
264, avenue du Président-Wilson,
93457 La Plaine-Saint-Denis Cedex
Tél. 01 77 93 00 00
Site Internet : www.le-rsi.fr

› **CNAVPL** (Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales)
102, rue de Miromesnil, 75008 Paris
Tél. 01 44 95 01 50
Site Internet : www.cnavpl.fr

› **Service des pensions de l'Etat**
10, boulevard Gaston-Doumergue,
44964 Nantes Cedex 9
Tél. 02 40 08 81 10
Site Internet :
www.pensions.minefi.gouv.fr

Pour connaître vos droits en général et les démarches à accomplir :

› **Allô Service Public :** 3939
(prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h et le samedi de 8 h 30 à 18 h.

Pour obtenir des informations sur les avantages fiscaux :

› **Impôts-Service:** 0810 467 687
(prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi de 8 h à 22 h et le samedi de 9 h à 19 h.

Pour vous renseigner sur les modalités de l'emploi direct :

› **Fédération nationale des particuliers employeurs (Fepem) :**
18, rue Saint-Marc, 75002 Paris
Tél. 0825 07 64 64 (0,15 €/min).
Site Internet : www.fepem.fr

Pour obtenir des informations sur le CESU :

› **Centre national du Chèque emploi service universel**
3, avenue Émile-Loubet,
42961 Saint-Étienne Cedex 9
Site Internet : www.cesu.urssaf.fr
Tél. 0820 86 85 84 (0,12 €/min).

Pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées ou en situation de handicap :

› **Numéro national : 3977**
(prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi de 9 h à 11 h.

Index

A

Action sociale ..... 12 à 17
Aide
- financière ..... 12 à 17
- informatique 21
- ménagère 12
- ponctuelle 11
- technique 12-13
Accompagnement (des personnes âgées, handicapées) 9, 18-19, 40
Actes essentiels de la vie quotidienne 18
Adresses utiles 73, 74
AEEH (Allocation d'éducation de l'enfant handicapé) 31, 32
AGGIR (grille autonomie, gérontologie, groupe Iso-ressources) 17, 71
Agrément 47
- qualité 18-19, 29, 40, 44, 45, 52
- simple 19, 40, 45
Aides-soignants 55
Allô Service Public 74
Aménagement du domicile 10, 12
Animaux domestiques (promenades) 19
APA (Allocation personnalisée d'autonomie). 13 à 17, 29, 33, 46, 58, 71
Assistance (administrative) 18, 21
Association(s) 9, 15, 46
Assurance/Assureur 13
Attestation fiscale 31
Autorisation/Autoriser 18-19, 29, 44, 45, 47, 52
Auxiliaire/Assistante de vie 18, 45
Avantages fiscaux ..... 18, 21, 30 à 35, 75

B

Bientraitance 64
Bricolage 20, 40
Budget (mensuel) 48
Bulletin de paie/ de salaire 26-27, 35

C

Cahier de liaison 55
Caisse de retraite ..... 12 à 17, 32, 46, 73, 74
CCAS (Centre communal d'action sociale) ..... 13 à 17, 32, 59
Certification 29
Cesu (Chèque emploi service universel) .. 74
- bancaire 26, 34-35
- préfinancé 35, 47
Charges sociales (voir Cotisations sociales)
Charte des droits et libertés ..... 64, 68 à 70
Chien (guide d'aveugle) 12
Clic (centre local d'information et de coordination) 14-15, 22
CNCesu (Centre national du Chèque emploi service universel) 26, 33, 35
Coderpa 15
Congés 26-27, 36, 41
Conseil général (département) ..... 12 à 17, 29, 46, 57, 61
Contact (téléphonique) ..... 39 à 41
Continuité du service ... 28, 41, 45
Contrat
- avec un prestataire ..... 28, 43, 48, 53 à 61
- de travail (voir aussi Emploi direct) 25, 26, 36, 52, 66-67

▸▸

Index

Contrôle 29, 57
Convention collective 25
Coordination 22
Cotisations sociales ..... 25 à 27, 32
Courses (livraison) 9, 21
Cram (caisse régionale d'assurance maladie) 15
Crédit d'impôt 31, 32

D

DDASS (Direction départementale des affaires sanitaires et sociales) 57, 61
DDCCRF (Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) 57
DDTEFP (Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle) 29, 57
Définitions 72
Déplacements, transports 18-19
Devis ..... 41 à 44, 47, 48

E

Emploi direct ..... 25 à 27, 39, 45, 52, 74
Encadrant 28
Enquête de satisfaction 29, 48, 56
Enseignes nationales (d'aides à la personne) 14
Évaluation (prestation) ..... 29, 48, 50 à 57
Exonérations 32-33, 35

F

Frais
- d'accueil 13
- de dossier 27, 47
- de gestion 27, 28, 41, 47

Formation/Former 18, 41, 45
Fréquence (de l'aide) 8, 11,

G

Garde-malade 18

H

Habillage 10, 18, 45
Hôpital/Hospitalisation 11, 12, 56

I

Infirmier/ère 17, 22, 55
Internet 21
Intervenant ..... 9, 26 à 28, 52 à 57, 60 à 64

J

Jardin/Jardinage 9, 11, 20, 40
Jours fériés 36

K

Kinésithérapeute 22

L

Langue des signes 19
Licenciement 27, 52
Livret d'accueil 44, 52

M

Maintenance (de résidence) 20
Maltraitance ..... 62 à 64, 74
Mandataire (mode) 14, 27, 39, 46, 47
MDPH (maison départementale des personnes handicapées) 12, 14, 15, 22
Médicaments (aide à la prise de) 22
Ménage 7, 9, 11, 19
Mise à disposition de personnel 28
Mutuelle 13, 14

N

Négligence 62-63
Noir (travail au) 27

P

Particulier employeur ..... 25 à 27, 66-67
PCH (Prestation de compensation du handicap) 12, 16, 33, 46, 58
Période d'essai 52
Plan d'actions/d'aide personnalisé 16-17, 41
Pouvoirs publics (contrôle par les) 29, 57, 61
Prestataire 14, 17, 28-29, 32, 39, 46, 47
Prises en charge financières 13
Prix
- affichage 47
- réel 45

Q

Qualité (des services) 29

R

Recours ..... 60 à 64
Réduction d'impôt 30-31, 32, 45
Référent ..... 44, 45, 52 à 57, 63
Réglementation du travail 36
Repas (livraison/préparation) 9, 20-21, 40, 45, 48
Repassage 19
Rupture du contrat 47, 48, 60-61

S

Salaire 25
- minimum 26-27
- réel 33

SAMSAH (service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés) 22
Services à domicile (liste) ..... 18 à 21
Smic horaire 26, 32-33
Soins esthétiques (à domicile) 19
Soins médicaux 18, 22, 40
SSIAD (service de soins infirmiers à domicile) 22
Suspension du service 56-57

T

Tarifs ..... 41, 44 à 48
Téléassistance 19
Télégestion 54
Tiers payant 17
Toilette (aide à la) 10, 18, 22, 45
Toilette médicalisée 22
Tutoiement 63

U

URSSAF 33, 35, 46

V

Violences 62-63
Visioassistance 17
Visite (du professionnel) 42 à 44
Volet social (voir aussi Cesu) 34-35

Z

Zone (d'intervention) 41, 45

Mes notes

Mes notes

Mes notes

Mes notes

Mes notes

REMERCIEMENTS

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP)
remercie chacune et chacun des experts,
professionnels, utilisateurs des services d'aide à domicile
qui l'ont aidée à réaliser ce guide par leurs avis,
leurs conseils, leurs critiques et leurs relectures.

Services à
la personne
Agence nationale