

Bienvenue

Chez



LA PERLE RARE SAP

Service à la personne



LIVRET D'ACCUEIL



Rue Joseph Lagrosillère • Quartier Cour Tamarin • 97222 Bellefontaine
Tel : 0596 77 14 50 • Email : association@laperlerare972-service.com

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

Déclaration délivré le 29 mai 2013 • Agrément délivré le 26 décembre 2013

Adhérente à la fédération FNAAFP/ CSF



SOMMAIRE

1. NOTRE CONCEPT	P3
Qui sommes nous	
Vos interlocuteurs	
Les intervenantes	
2. MODE DE FONCTIONNEMENT	P5
Prestataire	
3. NOS PRESTATIONS	P6
4. GRILLE DES TARIFS	P10
5. FACTURATION – FISCALITE – LITIGE – HORAIRE	P11
Facturation	
Devis	
Contrat	
Réduction d'impôt et TVA	
Litige	
Horaire	
6. QUETIONNAIRE DE SATISFACTION	P13
7. CHARTE DES DROITS ET LIBERTE DE LA PERSONNE	P14

1. NOTRE CONCEPT

QUI SOMMES NOUS

Association de service à la personne, "La Perle Rare SAP vous propose sur toute la Martinique des prestations de qualités.

Elle s'est donné pour objectif d'aider les parents actifs ou non à concilier vie professionnel et familiale en toute sérénité.

Elle recherche, sélectionne du personnel exclusivement professionnelles, digne de confiance, et offre un suivi de chaque situation de façon à respecter ses engagements qualité : privilégier le confort des familles et la sécurité des enfants.

VOS INTERLOCUTEURS

David MAUVOIS agissant en qualité de Président

administration@laperleare972-service.com

« Les administrateurs de LA PERLE RARE SAP, veillent au respect des valeurs fondamentales et des orientations majeures prises en Assemblée Générale. Ils délèguent la Direction : la gestion courante de l'association et l'application de ses décisions. Nous avons le souci d'offrir les prestations les mieux adaptées aux personnes qui en ont besoin, avec une attention toute particulière aux plus faibles. »

Pascale FINSAC – MAUVOIS agissant en qualité de Directrice

association@laperlerare972-service.com – 0696 38 57 29

" La Perle Rare -sap, représente des valeurs humaines importante comme être à l'écoute des parents, des enfants et des intervenants afin de privilégier le bien être de la famille, Nous proposons aux familles un intervenant qui respecte les rythmes et les besoins de tout un chacun. Le bien-être et l'épanouissement est notre souci permanent. C'est avant tout un vrai service sur mesure."

Mélanie HARPON agissant en qualité de responsable de secteur

melanie@laperlerare972-service.com – 0596.77.14.50

« Adapter l'offre à la demande précise est la priorité de La Perle Rare SAP, l'approche par des techniques et de la psychologie favorise l'identification fine des attentes et permet une meilleure sélection des intervenantes."

Rebecca JANVIER agissant en qualité d'assistante de direction

rebecca@laperlerare972-service.com 0596.77.14.50

" Les Personnels salariés, quant à eux, perfectionnent de jour en jour leurs compétences et leur professionnalisme, afin d'accomplir avec le maximum d'efficacité leurs missions auprès de nos usagers. »

LES INTERVENANTES

Pratique de recrutement

Nous réalisons un dossier administratif complet sur chaque candidate qui va casier judiciaire et copie de diplôme. Nous vérifions l'expérience professionnelle. Nous voyons au minimum chacune de nos candidates 2 fois avant qu'elles ne soient sélectionnées.

Enfin nous faisons un vrai travail de présélection. Seules les candidates en phase avec la demande du bénéficiaire qui sont, a priori, intéressées par le poste sont envoyées chez lui.

Pratique de formation

Une formation complémentaire et adaptée peut être envisagée selon les besoins des intervenants qui travailleront en mode prestataire.

Une formation de premiers secours civique 1 est d'office demandé au personnel qui ne le possède pas. Chaque personne recrutée a un minimum de 3 ans d'expérience et/ou dispose d'un diplôme d'état dans la petite enfance.

2. MODE DE FONCTIONNEMENT

PRESTATAIRE

La perle rare sap sera l'employeur de votre intervenante, vous nous définissez les instructions et le programme de travail et on emploi et rémunère pour vous l'employé.

Après une analyse complète de votre projet et des objectifs fixés, nous voyons de suite avec nos intervenants celui qui convient le mieux en terme de relationnel, de taches à effectuer, du type de prestation.

Un temps d'adaptation est fixé à votre domicile avec l'intervenante accompagné d'un responsable afin d'organiser au mieux la prestation avant que celle-ci ne débute.

3. NOS PRESTATIONS

SERVICES A LA FAMILLE

- Garde d'enfants à domicile (+ ou - de 3 ans) •
- Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements
- Soutien scolaire à domicile ou cours particulier à domicile
- Assistance administrative à domicile

SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE

- Entretien de la maison et travaux ménagers •
- Petit bricolage (tâches occasionnelles ne nécessitant pas une qualification professionnelle)

SERVICES AUX PERSONNES AYANT UN BESOIN TEMPORAIRE D'AIDE A DOMICILE

- Assistance dans les actes quotidiens à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux•
- Accompagnement dans les déplacements (promenades, transports, actes de la vie courante)

GARDE D'ENFANT A DOMICILE

Conscient que chaque enfant est unique et que chaque famille a ses propres attentes, nous nous adaptons à vos besoins et nous vous proposons différentes prestations :

0 à 3 ans / 3 ans et + :

Nos intervenantes à domicile disposent obligatoirement de qualifications adaptées à l'âge de votre enfant. Elles sont sélectionnées afin de garantir des prestations de qualité.

Elles prendront votre relai à domicile en conservant tous les repères de l'enfant et en réalisant les gestes de la vie quotidienne (*repas, bain...*) et les activités pédagogiques (*jeux, promenades*). Le but étant de favoriser l'éveil de l'enfant, d'évoluer de façon sécurisée, de contribuer à son bien être tout en s'adaptant aux habitudes et à la vie de votre famille.

Déplacement / transport :

Nos intervenants disposent d'un véhicule afin de venir chercher votre enfant à l'école et/ou de l'accompagner à ses activités extra scolaires.

Garde partagée :

Nous pouvons grouper les interventions entre deux familles qui souhaitent faire garder leurs enfants aux mêmes heures. Ainsi, une seule intervenante est présente à l'un des deux domiciles. Cependant, la facturation est établie en fin de mois pour chaque foyer fiscal ainsi le coût des prestations est divisé par deux.

ENTRETIEN DE LA MAISON ET TRAVAUX MENAGERS

Entretien de votre logement :

Nous vous proposons des services de qualités selon vos besoins et qui seront réalisés par une personne compétente et de confiance afin d'entretenir au mieux votre logement.

(Ex : laver les sols, faire la poussière, nettoyer les sanitaires, les vitres, la cuisine, le repassage du linge et son rangement...)

N'hésitez pas à nous transmettre vos demandes spécifiques.

Travaux de petits bricolages :

Remplacer une ampoule, déboucher un évier, fixer la tringle d'un rideau, changer le joint d'un robinet...sont des tâches compliquées pour vous ? N'hésitez plus. Nous mettons en place des « hommes toutes mains » afin de réaliser les travaux souvent difficiles du quotidien.

AIDE ET ACCOMPAGNEMENT AUX PERSONNES AYANT UN BESOIN TEMPORAIRE

GROSSESSE, NAISSANCE OU ADOPTION, FAMILLE NOMBREUSE, FAMILLE RECOMPOSEE
RUPTURE FAMILIALE, ACCOMPAGNEMENT D'UN MONOPARENT VERS L'INSERTION,
DECES D'UN ENFANT

Si un de ces évènements, augmenté d'une difficulté aggravante, perturbe votre équilibre familial ou vous empêche de réaliser vos tâches matérielles et indispensables du foyer, nous pouvons vous aider.

En fonction de vos besoins, l'association vous proposera une prestation vous apportant :

- Une aide: ménage, lessive, repassage, couture, courses, préparation des repas, accompagnement auprès des enfants ou de vous-mêmes.
- Un soutien moral et éducatif : aide à la scolarisation et aux devoirs, conseil pour le budget familial, démarches administratives, accompagnement à la parentalité, à l'insertion, à l'environnement social..

1. Dans le respect de la déontologie du secteur de l'aide à domicile.
2. Avec un projet d'intervention individualisé.
3. Une évaluation et un suivi périodique.
4. Une coordination avec les services partenaires.

Pour y répondre, l'association vous propose l'intervention d'une Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (T.I.S.F)

Pour bénéficier d'une intervention T.I.S.F vous devez remplir l'une des conditions suivantes :

- ⇒ Etre allocataire de la C.A.F
- ⇒ Etre assuré(e) social au régime général de la Sécurité Sociale et avoir des droits ouverts.
- ⇒ Etre affilié(e) de la M.G.E.N
- ⇒ Être bénéficiaire d'une prise en charge relevant de la CTM

La Responsable de votre dossier étudiera avec vous, les possibilités de prise en charge de la prestation.

4. GRILLE DES TARIFS

Cotisation de 35 euros pour toutes prestations

PRESTATIONS	TARIFS HORAIRE JOUR	TARIFS HORAIRE NUIT
Garde d'enfant	16.50€	18€
Garde partagée ou plus de 3 enfants	18.50€	20€
Aide-ménagère (Ménage/ Repassage)	17.50€	
Soutien scolaire primaire	15.50€	
Soutien scolaire Collège	17.50€	
Assistante administrative	19.50€	
Travaux de petit Bricolage	NOUS CONSULTER	
Assistance et accompagnement pour aide temporaire (hors PA/PH)		

5.FACTURATION – FISCALITE – LITIGE – HORAIRE

FACTURATION ET MODE DE REGLEMENT

Pour les prestations non récurrentes, la facturation est établie dès la fin de la prestation et est payable immédiatement.

Pour les prestations récurrentes, la facturation et le règlement sont établies périodiquement. Sauf pour les forfaits payables en deux fois,

En dehors des moyens de paiement classiques (chèque, virement) les bénéficiaires de Services à la Personnes peuvent régler les prestations à l'aide des moyens de paiement suivant :

- CESU (Chèque Emploi Service Universel)
- CESU bancaire
- CESU pré financé

En fin d'année, l'entreprise remet à chaque bénéficiaire un état des prestations effectuées ainsi que leurs montants afin que celui-ci le joigne à sa déclaration de revenus.

DEVIS

Pour toute commande de prestation de plus de 100 euros TTC mensuel, un devis sera systématiquement établi, et dans tous les cas si le client le demande.

CONTRAT

Pour toute demande un contrat est établi avec le client.

REDUCTION D'IMPOT ET TVA

Les particuliers qui ont recours aux services à la personne bénéficient d'une réduction d'impôt sur le revenu ainsi que d'un allègement des cotisations sociales et contributions et de la possibilité d'utiliser le cesu (c'est à dire le chèque emploi service universel), le chèque emploi services et le titre emploi services (TES et CES)

Le taux de TVA appliqué sur les prestations de Services à la Personne est de 2.10%.

Qui peut en bénéficier ?

La réduction d'impôt concerne les personnes assujetties à l'impôt sur le revenu et qui, dans l'année, ont supporté des dépenses au titre :

- de la rémunération d'un employé de maison;
- de toutes les sommes facturées par la ou les sociétés de services à domicile agréées.

Quel est le montant de cette réduction d'impôt ?

La réduction d'impôt est calculée au taux de 50 % sur la totalité des dépenses supportées par le particulier (salaire net versé, cotisations sociales salariales et patronales, frais de gestion facturés par l'organisme le cas échéant).

Pour les personnes non imposables sur le revenu, un crédit d'impôt leur sera versé selon les mêmes conditions que la réduction d'impôt en fin d'année fiscale.

Quelles sont les obligations du contribuable ?

Pour bénéficier de la réduction d'impôt, le particulier doit inscrire dans sa déclaration de revenus les sommes dépensées

et joindre l'attestation fiscale annuelle délivrée par nos services.

Vous devrez conserver à fin de contrôle vos factures, qui précisent les dates et durées des interventions.

LITIGE

En cas de litige sur la qualité de la prestation, après accord du client, l'entreprise proposera de réaliser de nouveau la prestation en question sans autres frais.

HORAIRE

Les horaires d'ouverture et d'accueil téléphonique au 0596 77 14 50 sont :

Lundi, mardi, jeudi et vendredi

De 08h00 à 16h30

Mercredi

De 08h00 à 14h00

Vendredi

De 08h00 à 16h00

*Une permanence téléphonique lors de la fermeture du bureau se fera au même numéro :
0596 77 14 50*

6. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

N'oubliez pas de remplir et d'envoyer ce questionnaire :

AVEZ-VOUS ETE SATISFAIT ?

De la prestation Si non, expliquez ?	OUI	NON
De vos relations avec le personnel Si non, expliquez ?	OUI	NON
De la qualité de l'intervenante à domicile Si non, expliquez ?	OUI	NON
De la communication avec la structure Si non, expliquez ?	OUI	NON
Du fonctionnement administratif Si non, expliquez ?	OUI	NON
Avez-vous des remarques à nous adresser ?	OUI	NON
Renseignement facultatif	NOM	PRENOM

Merci pour votre collaboration

7. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE

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 œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou 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 œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est 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 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.¹³

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.

Nos partenaires

