



Livret d'Accueil bénéficiaires

Version III– Octobre 2025



Numéro d'Agrément : SAP811554419

Mot de bienvenue

Vous avez choisi de faire confiance à RSP.

Les valeurs essentielles de notre équipe : l'écoute, le respect, l'efficacité et l'honnêteté.

Ces valeurs sont les clés de la qualité de nos missions.

RSP s'engage à vous assurer un service réactif et continu.

Ce livret vous est destiné, il a pour but de répondre à vos questions et de vous aider à mieux nous connaître.

Mais vous ne devez pas hésiter à nous contacter, soit par téléphone, soit dans nos locaux, ou encore demander un rendez-vous à votre domicile si vous le souhaitez.

Denis Mary
Président

Sommaire

- Organigramme.....*Page 4*
- Informations pratiques.....*Page 5*
- Nos salariés et nos valeurs.....*Page 6*
- La Charte des droits et liberté de la personne accompagnée.....*Page 8*
- Nos prestations.....*Page 13*
- Aides financières et prise en charge.....*Page 14*
- Le document d'information fiscale.....*Page 16*
- Le service prestations.....*Page 18*
- Informations générales pour l'utilisateur.....*Page 20*
- Descriptifs des emplois et prérequis.....*Page 21*
- Recours possibles en cas de litige.....*Page 31*

Président
MARY Denis

Directrice
BARBERA Laurence





Responsable de coordination
RAMOS Emilie

Assistants petits travaux jardinage
PAPO Mathieu
DOMENECH Arthur

Assistants petits travaux bricolage
PAPO Mathieu
DOMENECH Arthur


Assistants ménagères
GONCALVES Sonia
JUAN Vanessa
LABARLAS Vincente
LEFEUVRE Céline
MESNIL Elodie
MEYER Angélique
ROLLAND Elodie
SCHWARTZ Angélique
STOLL Célia
STOLL Jessica
STOLL Laura
STOLL Marina
STOLL Stéphanie


Auxiliaire de vie sociale (AVS)
diplôme cf légende
ALEXANDRE Simone
BOUREAU Célia
ESTORGUES Stéphanie
GANCARZ Aurélie
RAYNAUD Aurélie
ROUANET Mathilde
SANCHEZ Manon
THADEE Christelle
TORRENT Martine
VALLES Emilie
VERHNES Hélène
WININGER Rosalie

-  Titre professionnel Assistant de vie aux familles
-  BAC Professionnel Spécialité Accompagnement Soins et Services à la Personne Option A
-  BEP Sanitaire et Social
-  BAC Professionnel Accompagnement Soins et Services à la Personne (ASSP)

LES INFORMATIONS PRATIQUES

PRÉSENTATION

 RSP est déclarée organisme de services à la personne (sous le numéro **SAP/811554419**, à effet au 08 Juin 2015 et sans limitation de durée dans le temps), employant en mode prestataire, des intervenants pour exercer au domicile des particuliers du lundi au vendredi pour les prestations de ménage et du lundi au dimanche pour les interventions d'auxiliaire de vie.

 Les bureaux de RSP situés au centre de Pézilla-la-Rivière sont en rez-de-chaussée et sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

 RSP bénéficie de places de stationnement sur le parking des écoles.

Nous accompagnons quotidiennement les personnes âgées, en situation de handicap ou dépendantes, mais aussi les personnes actives ; ce, dans un rayon de 50 km.

Ces personnes accompagnées, leurs proches aidants ou leurs représentants légaux participent à notre activité par le biais d'une enquête de satisfaction annuelle.

NOUS CONTACTER

RSP

4 Rue des Ecoles

66370 Pézilla-la-Rivière

Tél : 04.68.92.12.70

Mail : contactdmary@gmail.com

**du lundi au vendredi de 8h à 12h
et de 14h à 17h**

Pôle Médical du Canigou

5 Impasse Marie Curie

66300 Llupia

Tél : 09.87.43.87.69

Mail : contactrsp66300@gmail.com

**fermé les lundis mercredis et jeudis après midi
les autres jours ouvert de 8h30 à 12h
et de 14h à 17h du lundi au vendredi**

En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur le répondeur.

Accueil téléphonique le soir, le week-end et les jours fériés : 04 68 92 12 70

<https://rsp-services.webnode.fr/>

NOS SALARIES ET NOS VALEURS

Nous recrutons notre personnel selon son niveau de formation ou de qualification, nous vérifions ses compétences, et nous demandons un extrait du casier judiciaire.

Pour mettre à la disposition des usagers un personnel formé, motivé et professionnel, nous mettons en avant des valeurs fondamentales :

→ Le respect de la dignité et de la liberté de l'être humain, qui contribue au développement d'un projet de vie et d'un projet d'aide librement consentis par chaque client.

→ La compétence professionnelle, chaque intervenant a le devoir de maintenir et d'améliorer ses compétences tout au long de son exercice professionnel.

→ La responsabilité professionnelle, elle implique un engagement professionnel et personnel ainsi que la capacité à prendre des décisions, à pouvoir donner les motifs de ses actes et à être jugé sur eux.

Nous demandons aux intervenants à domicile de :

● **Respecter les règles de déontologie :**

- respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires,
- n'effectuer aucun soin médical ou paramédical,
- respecter les horaires avec ponctualité,
- veiller au respect de l'interdiction de recevoir du bénéficiaire toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux et valeurs,
- ne pas fumer, ni consommer de boissons alcoolisées,
- ne pas recevoir d'amis ou de membres de sa famille au domicile du bénéficiaire,
- porter une tenue vestimentaire correcte,
- s'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux,
- être responsable des clés du domicile et d'en assurer le remplacement en cas de perte (si omission de dépôt au bureau)

● **Respecter les règles de relations humaines :**

- communiquer et échanger,
- prendre la mesure des pathologies et faire preuve d'attention et de patience,
- veiller à maintenir le bénéficiaire dans un état de confort optimal,
- veiller à ce que le bénéficiaire puisse accéder à ce qu'il a besoin,
- vérifier la prise de médicaments en se référant uniquement aux prescriptions médicales,
- porter attention aux conditions climatiques et leurs incidences sur le confort du bénéficiaire,
- prendre connaissance des informations laissées par d'autres intervenants sur le cahier de liaison.

● **Prévenir les risques de maltraitance :** La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de sobriquets de nature dégradante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits

RSP garantit la protection de vos informations personnelles conformément aux missions conduites par la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS **DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE**

Cette chartre présente 12 droits reconnus à la personne aidée.
Elle vise notamment à prévenir tout risque de maltraitance.

● Article 1^{er} : 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, 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 sa 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 figure 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 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 pris 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.

Le ministre de la santé, de la famille

NOS PRESTATIONS

(les tarifs horaires TTC et le montant de l'avantage fiscal sont indiqués sur la grille de tarifs donnée en annexe)

- **Les services de la vie quotidienne**

- Hygiène de la maison
- Travaux ménagers : sols, meubles, vitres...
- Gestion du linge

- **Maintenance et travaux à domicile**

- Petit jardinage
- Petit bricolage
- Surveillance de la résidence principale et secondaire
- Assistance informatique et internet
- Assistance administrative

- **Alimentation**

- Préparation de repas à domicile
- Aide aux courses

- **Les services aux personnes âgées, en situation de handicap, ou dépendantes (à leur domicile)**

- Aide à la toilette
- Accompagnement à la prise des médicaments préparés
- Aide au lever et au coucher
- Dans leurs déplacements
- Promenade et sorties (club de loisirs, cinéma...)
- Compagnie, lecture, jeux de société et de mémoire
- Accompagnement aux démarches administratives
- Accompagnement aux rendez-vous (médecin, coiffeur...)
- Garde malade de jour et de nuit, à l'exclusion des soins

- **Les services de la famille**

- Garde d'enfants à domicile, de plus ou moins de trois ans
- Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements

AIDES FINANCIÈRES, PRISE EN CHARGE ET DEMARCHES

• **Le Conventionnement CARSAT**

Il intervient pour les retraités du régime général qui ne sont pas en situation de perte d'autonomie (GIR5 et 6) et diverses caisses de retraite.

- Demande d'aide pour bien vieillir chez soi.
 - Demande d'accompagnement à la sortie d'hospitalisation.
- ⇒ Remplir un des deux dossiers cités ci-dessus en fonction de votre besoin.
- ⇒ Une fois complété, le renvoyer à la CARSAT Occitanie.

• **L'allocation personnalisée d'autonomie (APA)**

Elle est financée par le conseil général et destinée aux personnes de plus de 62 ans, résidant en France, en perte d'autonomie (GIR 1 à 4).

- ⇒ Récupérer le dossier à compléter directement sur internet, en Mairie, au Conseil Départemental ou au CCAS.
- ⇒ Une fois complété, le renvoyer au Conseil Départemental des Pyrénées-Orientales.

• **Le dispositif ARDH (Aide au retour à domicile après hospitalisation).**

Ce dispositif de la CARSAT finance les aides à domicile pour un retour à domicile après une hospitalisation pendant une durée limitée pour une personne de 60 ans temporairement dépendante. Le dossier est monté par l'assistante sociale de l'hôpital.

- La demande doit être faite AVANT votre sortie d'hospitalisation.
- ⇒ C'est l'assistant(e) de service social ou le cadre infirmier qui complètera ce formulaire de demande en précisant ses préconisations d'aides.
- ⇒ Une fois complété il sera renvoyé à la CARSAT Languedoc Roussillon.

• **La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)**

Elle est financée par le Conseil Général, permet de prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne handicapée résidant en France, âgée de 20 à 30 ans.

- ⇒ La demande de la PCH se fait auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) des Pyrénées-Orientales.
- ⇒ Elle se fait à travers le formulaire *Cerfa n° 15692*01* qui est à compléter et à renvoyer de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.
- ⇒ Délai de réponse de 4 mois environ.

• **Le Chèque Emploi Service Universel (CESU) Pré financé**

Il est délivré par les assurances, mutuelles, employeurs, Conseil Général ou tout autre organisme co-financeur. Il sert à payer un prestataire de Services à la personne.

- **Autres financements :**
Mutuelles, assurances...

FORMULAIRES ET INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES DISPONIBLES AU BUREAU RSP

LE DOCUMENT D'INFORMATION FISCALE

Les particuliers qui ont recours à des services à la personne visés à l'article L.129-1 du Code du travail, fournis par une entreprise agréée, bénéficient d'une aide fiscale (article 199 sexdecies du Code général des impôts).

Cette aide fiscale concerne les personnes domiciliées en France et qui, dans l'année ont supporté des dépenses au titre des sommes facturées par une entreprise agréée, prestataire de services à la personne. L'emploi doit être exercé à la résidence du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au 1^{er} alinéa de l'article L232-2 du Code de l'action sociale et des familles.

L'attestation fiscale est produite en fin d'année civile, cette attestation permettra de récapituler les interventions réglées entre le 1^{er} Janvier et le 31 Décembre.

Les avantages fiscaux :

RSP, entreprise de services à la personne, déclarée auprès de DTTE sous le n°SAP/811554419, permet à ses clients de bénéficier d'un avantage fiscal : crédit d'impôt de 50% des sommes versées.

Vous bénéficiez de 50 % de crédit d'impôt sur la totalité des montants facturés et réglés¹ dans la limite d'un plafond de **12 000 €** par an des dépenses engagées (soit une économie de **6 000 €**).

Le montant du crédit ne peut excéder **6 000 €** par an, sauf exceptions. Ce montant est majoré pour les ménages avec enfants (750€ / enfant) dans la limite de **7 500 €**.

- **15 000 €** pour la première année où vous employez directement un salarié à domicile. Ce plafond est majoré de **1500 €** par enfant ou personne à charge sans que le plafond total des dépenses puisse dépasser **18 000 €**.
- **20 000 €** si l'un des membres de votre foyer est titulaire de la carte d'invalidité ou perçoit, soit une pension d'invalidité de 3^{ème} catégorie soit le complément d'éducation spéciale.

Le crédit d'impôt est une créance sur le Trésor public. Le montant du crédit d'impôt ne peut pas excéder, dans le cas général, **6000 €** mais peut être majoré dans les mêmes conditions.

Le crédit d'impôt présente l'avantage, de bénéficier aussi aux foyers non-imposables.

Vous êtes concerné par le crédit d'impôt ? Vous pouvez bénéficier de cet avantage et de cette aide prenant exclusivement la forme d'un crédit d'impôt.

Ce crédit d'impôt est remboursé.

Cas particuliers :

Les montants des dépenses relatives à certaines prestations rendues dans le cadre d'un organisme agréé et pouvant ouvrir droit à crédit, sont plafonnés :

- prestations de petit bricolage dites « hommes de toutes mains » : **500 €**.
- travaux de jardinage : **5 000 €**.
- assistance informatique et internet à domicile : **3 000 €**.

¹ Dans l'année civile

LE SERVICE PRESTATION

RSP fournit des prestations de services aux particuliers, il est l'employeur direct du personnel et ne délègue aucun aspect de sa fonction au client.

Le bénéficiaire de la prestation :

- il est déchargé de toute démarche administrative à l'emploi d'un salarié. Il signe un contrat de prestations, et s'engage à le respecter.

L'intervenant :

- est le salarié de RSP, ce qui dispense le bénéficiaire de toutes obligations et responsabilités habituelles à l'employeur.

RSP :

- fournit un service contractuellement défini et est garante de la qualité de la prestation
- souscrit une assurance responsabilité civile en cas de dommages au domicile
- assure les fonctions d'employeur et d'encadrement de salariés
- assure le suivi professionnel des salariés en poste
- vous assiste pour le montage d'un éventuel dossier de financement
- établit mensuellement une facture correspondante au nombre d'heures travaillées
- procède à une enquête de satisfaction annuelle

RSP met à disposition du bénéficiaire et de l'intervenant :

- l'analyse du besoin ou de la demande,
- la qualité de l'ensemble de la gestion des ressources humaines, la qualité de suivi du client

ainsi que les compétences nécessaires aux services de prestation :

- gestion des ressources humaines, droit du travail et organisation du temps du travail, gestion des relations avec les bénéficiaires.

INFORMATIONS GENERALES POUR L'USAGER

- ⇒ RSP propose à ses futurs bénéficiaires un entretien personnalisé, dans ses locaux ou au domicile, permettant de définir les prestations nécessaires.
- ⇒ Toute demande d'intervention peut se faire, même sans prise en charge par des organismes.
- ⇒ Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou au consommateur qui lui en fait la demande.
- ⇒ Le bénéficiaire peut souscrire des prestations régulières ou ponctuelles.
Si le bénéficiaire souhaite modifier les interventions, il doit en avertir au moins une semaine à l'avance.
- ⇒ Le responsable de secteur se déplace lors de la première intervention afin de présenter l'intervenant au bénéficiaire.
- ⇒ Un cahier de liaison est mis en place, il est la propriété du bénéficiaire et ne doit pas quitter son domicile. Il sera consulté par le responsable de secteur lors du suivi individualisé. Il permet de communiquer avec les autres professionnels qui interviennent à domicile. Conformément à la loi, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès aux informations contenues dans ce cahier, et peut en demander la rectification.
- ⇒ Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée sous forme de questionnaire, afin de permettre aux usagers d'exprimer leurs doléances et leur niveau de satisfaction. Elle permettra de faire évoluer la qualité des prestations. Nous interviendrons aussi pour faire un point qualité par téléphone après la première intervention, puis tous les trois mois.
- ⇒ Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant, dès connaissance de l'absence de l'intervenant, nous proposons un remplaçant, et nous informons le bénéficiaire de son identité et de sa qualification,
- ⇒ En cas d'absence imprévue de l'intervenant, les samedis, dimanche et jours fériés, une astreinte téléphonique permet de joindre à tout moment le responsable de secteur.
- ⇒ Les tarifs sont appliqués en fonction des besoins des bénéficiaires. Ils sont consultables dans nos locaux, et sont remis en annexe à ce livret d'accueil.

- ⇒ Le paiement des factures se fait dès réception de la facture, après accord des conditions financières :
 - par chèque à l'ordre de RSP
 - par CESU pré financé.
 - par virement

DESCRIPTIFS DES EMPLOIS ET PREREQUIS

• Assistant(e) ménager(e) niveau 1 :

Description générale de l'emploi repère :

L'emploi d'assistant(e) ménager(e) s'exerce exclusivement au domicile du particulier, afin d'y réaliser différents travaux liés à l'entretien du cadre de vie quotidien,

Les travaux ménagers consistent à assurer le nettoyage, l'entretien et la désinfection des différentes pièces du logement, des meubles et équipements ainsi que l'utilisation du lave-linge pour l'entretien simple du linge courant selon les consignes.

Les travaux liés au repassage comprennent le repassage du linge courant, mais également le pliage, le rangement du linge courant selon les consignes.

L'emploi consiste également à préparer un repas simple, à partir des consignes et à effectuer les courses à partir d'une liste définie.

L'exercice de l'emploi exige de l'autonomie dans l'organisation du travail et nécessite de rendre compte à la fin de l'intervention.

Activités principales de l'emploi repère :

- Nettoyer, entretenir, désinfecter :
 - les espaces et les sols (intérieurs et extérieurs)
 - les sanitaires
 - les meubles, équipements, et appareils ménagers.
- Changer le linge de lit
- Utiliser le lave-linge selon les consignes, étendre le linge.
- Repasser, plier et ranger le linge courant.
- Dresser le couvert.
- Préparer un repas simple.
- Laver, ranger la vaisselle et le matériel de cuisine.
- Effectuer des courses à partir d'une liste définie.

L'emploi s'exerce au domicile d'un particulier ou en tout autre lieu choisi par le bénéficiaire de la prestation.

L'emploi d'assistant(e) ménager(e) niveau 1 est accessible sans certification particulière.

• Agent d'entretien petit travaux de jardinage

Description générale de l'emploi repère :

L'emploi d'agent d'entretien petit travaux de jardinage consiste à intervenir sur les espaces verts d'un particulier.

Il effectue des tâches de tonte, de désherbage, de débroussaillage, de taille et d'entretien des espaces en vue de les rendre propres et accueillants.

Il peut à l'occasion nettoyer les abords des espaces verts comme le portail ou encore le mobilier extérieur.

Activités principales de l'emploi repère :

- Entretien la propriété (habitation, dépendances).
- Effectuer des petits travaux de jardinage.

L'emploi s'exerce au domicile du particulier ou en tout autre lieu choisi par le bénéficiaire de la prestation.

L'emploi d'agent d'entretien petit travaux de jardinage est accessible sans certification particulière.

● Assistant informatique et internet

Description générale de l'emploi repère :

Conseille sur le choix d'achat du matériel informatique.

Il aide à installer le matériel et les logiciels, à les faire fonctionner, à établir la connexion internet.

Selon les besoins du client, il peut l'initier à l'informatique ou à la navigation sur le WEB, à l'utilisation de messageries électroniques, au transfert de photos numériques....

L'assistant informatique doit être capable de s'adapter à chaque situation.

Il doit se tenir informé de toutes les évolutions technologiques.

Compétences requises :

- Une solide connaissance de l'informatique.
- Faire preuve de pédagogie, d'adaptation.
- Savoir expliquer de façon claire et simple.
- Atteindre l'objectif qui est de rendre le client autonome avec son ordinateur.

L'emploi s'exerce au domicile d'un particulier ou tout autre lieu choisi par le bénéficiaire de la prestation.

L'emploi d'assistant informatique est accessible sans certification particulière.

● Agent de surveillance du domicile :

Description de l'emploi repère :

- Surveiller une maison quand ses occupants sont absents.
- Nourrir les animaux de compagnie.
- Arroser les plantes.
- Anticiper si une intempérie est annoncée.
- Relever le courrier.

Activités principales de l'emploi repère :

- Aérer la maison pour marquer une présence.
- Arroser et entretenir les plantes.

Il peut assurer quelques menus travaux ménagers à l'intérieur du domicile.

Il assure un gardiennage attentif et prévient tous risques matériels.

Il alerte et rend compte régulièrement au client.

Profil de l'emploi repère :

L'agent de surveillance à domicile doit faire preuve d'observation et de vigilance. Il doit pouvoir repérer le moindre changement dans une maison. Il doit avoir des compétences en

entretien (intérieur et extérieur) d'une maison, ainsi que la capacité à diagnostiquer toutes nuisances qui peuvent survenir au domicile.

L'emploi d'agent de surveillance est accessible sans certification particulière

● **Assistant administratif à domicile**

Description de l'emploi repère :

L'assistant administratif à domicile permet au particulier qui en a besoin, de garder un contact avec l'extérieur, qu'il s'agisse de l'administration, de sa famille ou de tout autre organisme.

Rédiger une lettre, répondre à un courrier, remplir un formulaire, adresser une commande, obtenir un remboursement, faire valoir ses droits, comprendre le fonctionnement d'une procédure, régler et archiver ses factures : telles sont les missions possibles de l'assistant administratif, plus particulièrement utiles auprès des personnes fragiles ou désocialisées.

Si le rôle de l'assistant administratif à domicile est d'aider et d'accompagner les personnes dans leurs démarches administratives et ainsi faciliter la compréhension et le contact, pour autant, il ne remplace pas la personne qu'il assiste et n'endosse aucune responsabilité.

Le bon profil :

Rigueur et organisation sont de mises.

Si la maîtrise de la langue française écrite et notamment de l'orthographe sont obligatoires pour exercer ce métier, il faut également avoir des capacités d'écoute, de reformulation et de retranscription des demandes. Savoir communiquer est une qualité appréciée, de même que savoir expliquer certaines procédures administratives aux personnes qui font appel à l'assistant administratif.

Diplômes :

- Expérience professionnelle : Comptabilité – Agent administratif.
- BAC

● **Auxiliaire de vie niveau I ou II**

Description de l'emploi repère :

L'auxiliaire de vie sociale intervient auprès des personnes fragiles.

En fonction de la personne chez qui il intervient, il prépare des repas équilibrés dans le cadre d'un régime alimentaire particulier, entretient le logement, assiste la personne dans les actes de la vie quotidienne et notamment l'aide à la toilette.

Il peut également faire les courses seul ou accompagné de la personne, aménager l'espace du logement pour faciliter une circulation sécurisée, réaliser des démarches administratives, accompagner la personne lors de sorties....

Au domicile d'une famille, l'AVS peut aider les enfants à prendre leur petit déjeuner, les conduire à l'école....

L'observation des conditions de vie de la personne permet de transmettre des informations utiles à l'entourage ou aux personnels soignants intervenant auprès d'elle.

Le bon profil :

Savoir écouter, être discret et dynamique, aider les gens, **sans faire les choses à leur place**, c'est à dire repérer leurs besoins et leurs capacités à agir seul et les stimuler. Il faut aussi se

montrer résistant, physiquement et psychologiquement, car parfois, l'auxiliaire de vie sociale peut être confronté à des situations difficiles.

Services associés :

- Accompagnement des enfants, personnes âgées ou handicapées
- Assistance aux personnes âgées
- Assistance aux personnes handicapées
- Garde malade
- Aide à la mobilité et transport des personnes ayant des difficultés de déplacements
- Conduite de véhicule personnel ou de la société.
- Préparation de repas à domicile (+ courses).

Certifications :

- BEP Sanitaire et Social
- DEAVS
- BEPA services, spécialité services aux personnes
- Titre professionnel Assistant de vie aux familles.

• Garde d'enfants à domicile, en dessous de trois ans

Description de l'emploi repère :

Réalisations liées aux besoins fondamentaux des enfants :

- réaliser des soins d'hygiène et de confort de l'enfant en respectant son rythme de vie
- distribuer puis aider à la prise des repas et des collations
- mettre en place des conditions permettant le repos
- effectuer le nettoyage courant du domicile, des équipements et des espaces de vie
- aménager et sécuriser les espaces de vie de l'enfant
- effectuer une sécurisation psycho-affective de l'enfant (repères, rituels ...)
- prendre en compte l'enfant dans son individualité

Accompagnement de l'enfant dans les actes de la vie quotidienne et dans son éducation :

- accompagner les enfants dans leur développement moteur et psychique (acquisition du langage, de la propreté...)
- accompagner les enfants dans l'acquisition de l'autonomie à travers les actes de la vie quotidienne
- mettre en place des conditions favorisant l'expression émotionnelle et affective, l'exploration sensorielle motrice, cognitive, et le jeu des enfants.
- Proposer un choix d'activités variées, libres ou dirigées, adaptées à l'âge et aux capacités de l'enfant
- participer aux activités des enfants de manière collective et individuelle
- mettre en place l'apprentissage des règles de la vie sociale
- organiser des activités et des sorties à l'extérieur

La garde d'enfants devra tenir compte :

- des besoins de l'enfant
- des ressources et des contraintes du milieu
- de respecter les consignes communiquées
- de l'utilisation du matériel existant à domicile et de la capacité de conseiller les parents s'ils le sollicitent
- aménager l'environnement en fonctions des activités réalisées

Savoir être :

- capacité d'organisation
- autonomie
- ponctualité
- respect des consignes
- aptitude au travail en équipe
- sens de l'écoute, patience.

Diplômes et compétences professionnelles :

- CAP Petite enfance
- DEAVS
- Diplôme d'auxiliaire de puériculture

● Assistant de vie niveau 3 :

Assistance aux personnes âgées ou aux personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion des actes de soins relevant d'actes médicaux.

Description de l'emploi repère :

L'emploi d'assistant de vie consiste à intervenir au domicile d'une personne âgée ou d'une personne ayant besoin d'une aide personnelle, et dont l'autonomie est altérée.

L'emploi consiste à l'accompagner dans son environnement pour l'aider dans la réalisation des actes quotidiens ou réaliser pour son compte les tâches de la vie quotidienne dans le cadre d'un projet de vie transmis par l'entreprise.

L'emploi pourra consister, selon les consignes, à accompagner une tierce personne (infirmier ou autre) dans la réalisation des actes d'hygiène pour le compte d'une personne dont l'autonomie est altérée.

L'emploi consiste également à effectuer les courses pour le compte de la personne, et réaliser des repas simples ou spécifiques selon le régime alimentaire suivi par la personne et l'accompagner dans la prise des repas.

L'emploi consiste également à effectuer des tâches quotidiennes afin de contribuer à maintenir les espaces fonctionnels, propres et sécurisés (changer une ampoule, nettoyer les espaces, effectuer des tâches administratives...) et à préserver le lien entre la personne et son environnement extérieur (conduite d'un véhicule aménagé...).

- Accompagner une personne dans la réalisation des tâches quotidiennes.
- Entretien des espaces.

- Effectuer les courses.
- Effectuer des tâches administratives simples.
- Préparer des repas simples.
- L'emploi s'exerce au domicile d'un particulier ou tout autre lieu choisi par le bénéficiaire de la prestation.

L'emploi d'assistant(e) de vie niveau 3 à domicile est accessible à partir d'une certification de niveau 5.

Activités principales de l'emploi :

- Accompagner une personne dont l'autonomie est altérée.
- (Cette activité vient en complément de celles des emplois repères « Assistant(e) de vie niveau 1 et niveau 2.)
- Accompagner la réalisation des actes d'hygiène de vie d'une personne en perte d'autonomie.
- Concevoir des repas spécifiques.
- Accompagner une personne dans la prise de ses repas.
- Accompagner une personne dans ses sorties en toute sécurité.
- Accompagner une personne dans la réalisation des tâches quotidiennes.
- Entretenir les espaces.
- Effectuer les courses.
- Effectuer des tâches administratives simples.
- Préparer des repas simples.

L'emploi s'exerce au domicile d'un particulier ou tout autre lieu choisi par le bénéficiaire de la prestation.

Certification :

- DEAVS
- BEP Sanitaire et Social
- BEPA services, spécialité services aux personnes
- Titre professionnel Assistant de vie aux familles.

• Garde malade à l'exclusion de soins

Description de l'emploi repère:

Le garde malade assure une présence auprès des personnes malades, en assurant leur confort physique et moral, **à l'exclusion des soins.**

Le garde malade de nuit est à proximité du malade et doit pouvoir intervenir à tout moment. Ces prestations peuvent être organisées en garde de nuit itinérante dans le respect des dispositions légales ou conventionnelles.

L'aide à la prise des médicaments est désormais considérée comme une modalité d'accompagnement de la personne lorsque celle-ci ne dispose pas d'une autonomie suffisante pour prendre seule le traitement prescrit par le médecin. En l'absence de précisions du médecin, le personnel d'accompagnement peut aider les personnes qui en ont besoin à prendre leur

traitement, car il s'agit d'une modalité d'accompagnement de la personne dans les actes de la vie courante.

Pour ce faire, des protocoles doivent être élaborés ; la mise sous pilulier reste de la responsabilité des auxiliaires médicaux compétents.

Certifications :

- BEP Sanitaire et Social
- DEAVS
- BEPA services, spécialité services aux personnes
- Titre professionnel Assistant de vie aux famille.

• Aide à la mobilité et transport de personne ayant des difficultés de déplacement

Présentation du poste :

Accompagner à la mobilité, assister dans les transport la personne fragile, qu'elle soit jeune, handicapée, en perte d'autonomie ou qu'elle rencontre des difficultés temporaires de déplacement.

L'accompagnateur à la mobilité doit aussi veiller au confort des personnes qu'il transporte.

Il peut s'agir des transports en commun et dans ce cas, il se renseigne sur les horaires, achète les titres de transport, anticipe le trajet, choisit la bonne direction et pare à tous les imprévus.

Il peut accompagner la personne sur des trajets plus longs, en train ou en avion pour se rendre en vacances ou accompagner l'enfant chez ses grands-parents, etc....

Ce métier nécessite parfois d'utiliser son propre véhicule, ou celui du particulier chez qui il travaille, ce qui implique de vérifier préalablement son bon état de marche, et les conditions de son utilisation (assurance, carburant....)

Enfin, l'accompagnateur à la mobilité peut intervenir pour une simple promenade d'agrément, pour les personnes âgées principalement, ou pour accompagner des enfants dans leurs activités de loisir le mercredi après-midi.

Le bon profil :

Être vigilant et avoir un comportement sécurisé vis à vis de la personne dont l'accompagnateur est responsable. La ponctualité est également importante, car la mobilité suppose des trajets qui peuvent être faits avec des moyens de transport à horaire fixe. Sens de l'organisation et capacité d'anticipation sont également des qualités appréciées pour exercer ce métier.

Diplômes et titres requis :

Aucun diplôme spécifique n'est requis. Le permis de conduire est indispensable en cas d'utilisation de son véhicule ou de celui du particulier.

Ce service peut être associé à une offre globale d'aide à la personne. (Assistant ménager, AVS).

• Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives,

Description de l'emploi repère :

L'assistant de vie interviendra auprès de personnes dépendantes atteintes de pathologies chroniques invalidantes ou présentant momentanément une affection les empêchant d'accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne.

Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services.

Certifications :

- DEAVS
- BEPA services, spécialité services aux personnes
- BEP Sanitaire et Social
- Titre professionnel Assistant de vie aux familles.

● Accompagnement des enfants de moins de 3 ans, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenade, transports, actes de la vie courante)

Profil du poste de l'accompagnateur d'enfants de moins de 3 ans :

L'accompagnateur des enfants de moins de 3 ans dans leurs déplacements, doit impérativement proposer d'autres services à domicile : tel que garde d'enfants, et travaux ménagers.

La prestation concerne les trajets entre le domicile et :

- une activité de loisirs
- le lieu de résidence du conjoint (s'il y a séparation)
- le lieu de vacances

Il peut s'agir d'un accompagnement le matin, en milieu de journée ou dans l'après-midi, sur le chemin d'aller ou de retour, Cette prestation n'est pas un transport scolaire. Elle se fait de façon individuelle, à pied ou en transport en commun.

Diplômes et compétences professionnelles :

- CAP Petite enfance
- DEAVS
- Diplôme d'auxiliaire de puériculture

● Agent d'accompagnement auprès des personnes âgées et des personnes dépendantes :

Profil du poste d'AAPAPD :

L'agent d'accompagnement assure les activités suivantes :

- Accompagner la personne âgée en institution dans tous les gestes et activités de la vie quotidienne : marcher, se nourrir, se vêtir, s'occuper et communiquer.
- Contribuer à son confort par le soin apporté à son cadre de vie : hygiène des locaux, entretien du linge, distribution et/ou confection des repas.

L'agent d'accompagnement travaille en collaboration avec le personnel d'une structure.

Ce poste peut être associé à d'autres services :

- Assistance aux personnes âgées, et personnes handicapées
- Garde malade
- Aide à la mobilité et transport des personnes ayant des difficultés de déplacement
- Préparation des repas à domicile + courses.
- **Certifications**
- BEP Sanitaire et Social
- DEAVS

- BEPA services, spécialité services aux personnes
- Titre professionnel Assistant de vie aux familles.

COORDONNEES DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE (ARS)

53 Avenue Jean Giraudoux, 66000 PERPIGNAN

04 68 81 78 00

RECOURS POSSIBLE EN CAS DE LITIGE

Livre VI Titre I du Code de la consommation – l'article L.111-1 disposant que « *Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : [...] 6° - la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation[...]* »

En ce sens, vous pouvez saisir un médiateur de la consommation, dont la liste est disponible sur le site www.economie.gouv.fr.

En cas de conflit : Article L311-5

- Modifié par [Ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 18](#)

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.

Ainsi, en cas de litige, vous pouvez consulter :

- **Le Président du Conseil Départemental des Pyrénées Orientales**

24, quai Sadi Carnot – BP 906 – 66000 PERPIGNAN cedex –

Tél : 04 68 85 85 85

- **Le Préfet de votre département :**

24, quai Sadi Carnot – 66000 PERPIGNAN –

Tél : 04 68 51 66 66

En cas de litige de droit à la consommation, vous pouvez consulter :

- **L'unité territoriale DIRECCTE**

Régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi,

76, boulevard Aristide Briand – 66000 PERPIGNAN –

Tél : 04 68 67 28 82