

Offre de services

Aide à domicile en mode mandataire



**Réseau national spécialisé
dans la qualité de vie à
domicile des personnes
fragiles depuis 1991**



➔ *Votre aide à domicile, tout compris, en mode mandataire*

- ✓ Votre assistant de vie sélectionné pour vous aider au quotidien et à vos côtés quelques heures par semaine ou 24h/24 selon vos besoins
- ✓ Un accompagnement complet dans votre rôle de particulier employeur.
- ✓ Le suivi personnalisé de vos interventions et de la relation avec votre salarié(e)



ASSISTANCE À LA PERSONNE **Prendre soin de vous au quotidien**

Aide au lever et au coucher, aide à la toilette et à l'habillage, présence et garde de nuit.



ENTRETIEN DU DOMICILE **Profiter d'une maison bien entretenue**

Ménage, repassage, entretien du linge, nettoyage de vitres, etc...



AIDE AUX REPAS **Veiller à votre santé en préservant ce moment de partage**

Réalisation des courses, préparation et/ou aide à la prise des repas.



ACCOMPAGNEMENT **Aller là où vous vous voulez en toute tranquillité**

Accompagnement véhiculé et/ou au bras ou en fauteuil.



COMPAGNIE ET LIEN SOCIAL **Être à vos côtés pour partager des moments agréables**

Promenades, activités, compagnie et discussions.



Des assistants de vie *qualifiés*

Le réseau AGE D'OR Services dispose d'une expertise de plus de 30 ans dans le secteur des services à la personne et la sélection d'intervenants à domicile. Cette expérience nous permet d'évaluer au mieux le profil et les compétences nécessaires à l'accompagnement des personnes fragiles.

Des candidats rigoureusement sélectionnés

1



Sélection du CV

Un diplôme et/ou 3 ans d'expérience sont exigés

2



Entretien téléphonique

Vérification du parcours professionnel et des attentes (temps de travail, missions....)

3



Prises de références

Vérification des références auprès des anciens employeurs

4



Entretien individuel physique

Découverte de la personnalité et vérification des connaissances théoriques et techniques

Toujours le même assistant de vie

Avec AGE D'OR Services en mandataire, l'assistant de vie que vous avez choisie est le même tous les jours, gage de stabilité, de confiance et de relation privilégiée sur la durée.

Pour postuler auprès d'AGE D'OR Services en tant qu'assistant de vie, sont requis :

- un diplôme ou une formation au métier (DEAES ou équivalents) ;
- au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans l'accompagnement à domicile des personnes âgées, dépendantes ou en situation de handicap.

Dans quelle situation faire appel à *nous* ?

- ✓ Après une hospitalisation ou un accident, le temps de retrouver de la mobilité ou de l'autonomie
- ✓ En cas de perte d'autonomie progressive liée à l'âge, à une maladie ou à un handicap
- ✓ Lors du décès d'un conjoint ou d'un proche qui apportait un soutien au quotidien
- ✓ Pour le remplacement de votre auxiliaire de vie actuelle
- ✓ Quand la fatigue physique ou des troubles (mémoire, vue, équilibre...) rendent certains gestes difficiles
- ✓ Quand l'isolement pèse sur le moral et qu'une présence régulière devient réconfortante.

Comment cela fonctionne ?

C'est très simple !

- 1 Évaluation des besoins à votre domicile
- 2 Envoi d'un devis gratuit et signature d'un mandat de gestion avec l'agence
- 3 Pré-sélection des candidat(e)s par l'agence et signature d'un contrat de travail entre vous et l'assistant(e) de vie
- 4 Démarrage des interventions d'aide à domicile et suivi régulier par l'agence
- 5 Vous modifiez ou arrêtez l'accompagnement quand vous le souhaitez (sous réserve de la réglementation applicable).

Le mandat de gestion



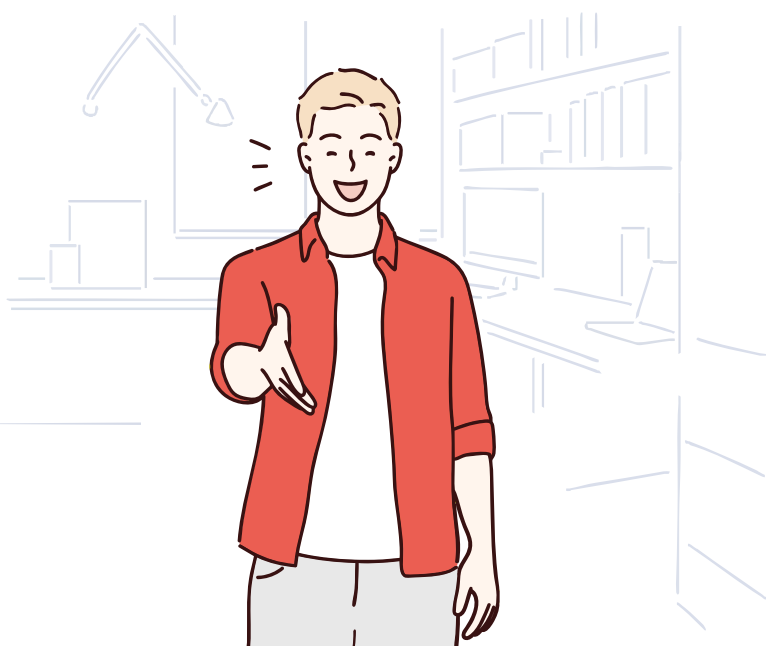
Par un mandat de gestion, le client particulier employeur confie à son agence AGE D'OR Services les démarches administratives liées au recrutement du salarié et à la vie du contrat de travail :

- la pré-sélection des candidats au recrutement
- la rédaction et la fourniture d'un modèle de contrat de travail
- l'immatriculation du salarié à l'Urssaf et le règlement des cotisations sociales
- l'établissement des bulletins de paie du salarié et le paiement de ses salaires
- la prise en charge des relations avec les différents organismes (Cpam, caisses de retraites, mutuelles etc.)
- Une aide au remplacement du salarié en cas d'absence

Quelques tâches et responsabilités ne peuvent notamment pas être déléguées :

- la négociation avec le salarié concernant : le montant du salaire, le nombre d'heures d'interventions, la modification des jours d'intervention, les insatisfactions potentielles...
- les démarches relationnelles de fin de contrat : entretien, courriers...
- la gestion de contentieux éventuels avec le salarié : vous êtes responsable juridiquement et financièrement.

Pour cela, votre agence AGE D'OR Services vous accompagne dans votre rôle de particulier employeur.



Engagement et durée du mandat

Le mandat de gestion est conclu pour une durée indéterminée. Vous avez cependant la possibilité de le résilier à tout moment, sans frais, avec un préavis de 2 mois. Les conditions de résiliation sont prévues dans le contrat de mandat. La résiliation du contrat de mandat n'entraîne en aucun cas la rupture du contrat de travail entre vous et votre salarié(e), ces deux relations contractuelles étant indépendantes.

Convention collective

La Convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile ainsi que l'ensemble des textes applicables sont consultables en agence ou sur internet.

Réclamations et litiges

En cas de réclamation, votre agence AGE D'OR Services prend en charge votre demande aux jours et horaires d'ouverture.

Process de gestion des réclamations

1

Réception de la réclamation

- si la réclamation est sous forme de courrier : nous horodatons le courrier à la date de réception
- si la réclamation est reçue par téléphone : nous consignons la réclamation dans l'outil de suivi

2

Initialisation de la réclamation

- Nous saisissons le contact client dans l'outil de suivi
- Nous créons la fiche « réclamation client » dans l'outil de suivi et la mettons à jour avec les informations connues

3

Instruction de la réclamation

- Nous contactons le client ou son représentant légal
- Sous 3 jours ouvrés maximum, nous envoyons au client un **courrier d'accusé de réception** de sa réclamation avec les actions envisagées (en cas de réclamation non justifiée indépendante de l'agence, nous indiquons au client vers qui s'adresser)
- Dans un **délai de 15 jours ouvrés**, nous suivons le traitement de l'effet de la réclamation par l'agence
- si l'effet est non traité à l'issue des 15 jours, envoyer un **courrier d'attente** avec le délai prévisible de traitement et le nom de l'interlocuteur privilégié ; copie courrier à l'agence
- à chaque étape de l'instruction de la réclamation : mettre à jour la fiche RC dans l'outil de suivi avec les informations connues

4

Clôture de la réclamation

- Une fois la réclamation **traitée**, nous envoyons au client un **courrier de traitement de sa réclamation**
- Nous recueillons auprès du client sa satisfaction (actions mises en œuvre et délais de traitement)
- Nous mettons à jour la fiche « réclamation client » avec les informations connues et sa satisfaction

5

Mise à jour de la procédure Qualité

- Nous analysons les causes de la réclamation
- Nous déterminons si une action corrective ou préventive est à mettre en œuvre

Règlement des litiges

Le client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends en application de l'article L.211.3 du code de la consommation. Notamment, le client pourra recourir gratuitement à un médiateur de la consommation répondant aux exigences légales et réglementaires en vigueur comme le prévoit l'article L.612-1 du même code.

Les coordonnées de l'organisme de médiation auquel la société a adhéré sont les suivantes : Médiation Franchise -Consommateurs - Fédération Française de la Franchise : 29 Boulevard de Courcelles 75008 PARIS 01.53.75.22.25 - www.franchise-fff.com/mediation

Le recours à la médiation est gratuit pour le client. Toutefois, si ce dernier décide de se faire représenter par un avocat ou assister par toute personne de son choix, notamment un expert, il en assume les coûts afférents.



Contact franchiseur

En cas de besoin et en complément de son agence AGE D'OR Services, le client peut aussi écrire au franchiseur : AGE D'OR Services - Direction Qualité – 45 rue Maurice Berteaux 78600 LE MESNIL-LE-ROI



Des tarifs transparents et tout compris



Devis gratuit et sans engagement

Votre conseiller AGE D'OR Services vient rencontrer la personne âgée chez elle pour comprendre précisément ses besoins. Cette visite gratuite et sans engagement donnera lieu à l'élaboration d'un devis gratuit*.



Tarifs tout compris

Chez AGE D'OR Services, il n'y a pas de frais d'inscription, ni frais de dossier et aucun frais de résiliation.



Tarifs transparents

Nos prix comprennent la rémunération de votre assistant(e) de vie ainsi que les frais de mandat incluant tous les services de votre agence : présélection et présentation de votre salarié(e), gestion des bulletins de paie et des déclarations sociales, paiement des salaires, suivi des interventions, assistance d'un conseiller joignable 7j/7 et 24h/24.



Tarifs dégressifs en fonction de vos besoins

Nos tarifs horaires varient en fonction du nombre d'heures d'intervention hebdomadaire. Nous proposons également des formules forfaitaires pour des accompagnements allant de 12 à 24 heures consécutives, que ce soit de jour, de nuit ou 24h/24.

Tarifs détaillés de nos prestations en annexes de ce document.



Des factures sans mauvaise surprise !

*AGE D'OR Services remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou ensemble de prestations dont le prix total mensuel est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. (1) AGE D'OR Services vous fait une recommandation de salaire pour votre assistant(e) de vie mais la détermination du salaire reste une prérogative du client particulier employeur.



Nos services à la carte en mode prestataire⁽²⁾

En complément de votre aide à domicile, choisissez-le(s) service(s) clés en main dont vous avez besoin.



LIVRAISON DE REPAS

Pour que vos repas restent un instant de plaisir

Des repas équilibrés et variés, adaptés à votre régime alimentaire livrés chez vous.



LIVRAISON À DOMICILE

On se déplace pour vous

Livraison de vos médicaments, courses, journaux ou encore pressing... Selon vos instructions.



TÉLÉASSISTANCE

Seul(e) chez soi ou à l'extérieur en toute sérénité

Mise en contact avec des téléassisteurs partenaires, installation de l'appareil et tests de fonctionnement...



ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

Vos formalités administratives en toute simplicité

Suivi de votre courrier, classement des factures, rédaction de lettres, prise de rendez-vous...



ASSISTANCE AUX OUTILS NUMÉRIQUES

Restez connecté(e) avec le monde et avec vos proches

Vous perfectionner ou simplement apprendre à utiliser un ordinateur, un smartphone, internet, des logiciels...

⁽²⁾ Retrouvez plus de détails sur ces services dans les documents annexes à ce livret d'accueil. En mode Prestataire, votre agence est l'employeur de vos intervenants. Vous souscrivez auprès de l'agence AGE D'OR Services un service clé en main personnalisé et vous n'avez qu'à régler les factures liées aux prestations réalisées.

Financement et *avantages* fiscaux

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides financières et d'avantages fiscaux. Votre agence AGE D'OR Services peut vous accompagner dans vos démarches de prise en charge et dans la constitution de ces dossiers d'aides.

→ Les aides financières

Pour les personnes âgées, dépendantes et en perte d'autonomie

• L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) est une allocation qui, sous conditions d'âge et de perte d'autonomie, sert à financer (en totalité ou en partie) des services d'aide à domicile tels que ceux proposés par AGE D'OR Services. Elle est versée par le département.

Les conditions

- être âgé de 60 ans et plus ;
- être en perte d'autonomie, c'est-à-dire avoir un degré de perte d'autonomie évalué comme relevant du GIR 1, 2, 3 ou 4 par une équipe de professionnels du conseil départemental ;
- résider en France de façon stable et régulière.

Les démarches

La démarche de demande d'APA varie selon le département de résidence.

Elle peut se faire :

- soit par un service en ligne ;
- soit par un formulaire papier à remplir.

En fonction des éléments recueillis et de l'examen de votre dossier, un plan d'aide vous est proposé.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10009>

• L'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)

L'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) est une prestation mensuelle accordée aux retraités ayant de faibles ressources et vivant en France. Son montant dépend de vos ressources et de votre situation familiale (seul ou en couple).

Les conditions

Pour les personnes âgées :

- de 65 ans ou de 60 ans en cas d'incapacité au travail et/ou définitivement atteint d'un taux d'incapacité permanent de 50% ou percevoir une retraite anticipée pour le handicap ;
- qui résident de façon stable et régulière en France ;
- au-dessous d'un montant de ressources.

Les démarches

Vous devez déposer votre demande auprès de l'organisme qui vous verse votre retraite : Carsat ou la MSA (sécurité sociale agricole) si vous dépendez du régime agricole.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16871>

• Les mutuelles et caisses de retraite

Elles disposent pour la plupart d'un service d'Action Sociale. Ces services peuvent octroyer des aides financières ponctuelles ou permanentes pour des demandes précises (aide-ménagère, auxiliaire de vie, livraison de repas, après une sortie d'hospitalisation, un accident...). Rapprochez-vous de votre Mutuelle ou de votre Caisse de Retraite pour plus d'informations.

Pour les personnes en situation de handicap

• La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

La PCH est une aide destinée aux personnes en situation de handicap. Elle peut prendre en charge en totalité ou en partie les dépenses liées à un handicap (par exemple les aides techniques comme l'aménagement de votre logement ou de votre véhicule, ou « humaines » comme le recours à une tierce personne pour effectuer les actes de la vie quotidienne). Elle est versée par le département.

Les conditions

La PCH est attribuée selon :

- le niveau d'autonomie et les besoins de la personne en fonction de l'environnement dans lequel elle évolue ;
- les ressources financières ;
- l'âge car le demandeur doit avoir moins de 60 ans pour demander la PCH et dans le cas où le demandeur a plus de 60 ans, la PCH peut être demandée si vous remplissiez déjà les conditions d'attribution avant 60 ans ou si vous continuez à travailler ;
- le lieu de résidence : il faut résider en France de façon stable et régulière

Les démarches

La demande de PCH est la même dans tous les départements : cerfa n° 15692*01 (anciennement cerfa n° 13788*01). La demande peut également être faite en ligne.

La PCH est attribuée par la MDPH (maison départementale des personnes handicapées) et elle est versée par le conseil départemental.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14202>

• L'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH)

L'AEEH est une aide financière destinée à compenser vos dépenses liées à la situation de handicap de votre enfant de moins de 20 ans. Elle est versée aux parents. Elle peut être complétée, dans certains cas, par d'autres allocations.

Les conditions

Votre enfant doit remplir l'ensemble des conditions suivantes :

- résider en France de façon permanente ;
- avoir moins de 20 ans ;
- avoir un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80 % ou un taux d'incapacité compris entre 50 % et moins de 80 % avec un accompagnement par un établissement ou un service médico-social, un dispositif de scolarisation adapté lié au handicap, des soins et/ou des rééducations en lien avec son handicap, préconisés par la CDAPH. Il ne doit pas être placé en internat avec prise en charge intégrale des frais de séjour par l'Assurance maladie, l'État ou le département ;
- ne pas percevoir de revenus professionnels supérieurs à 55 % du Smic mensuel brut.

Les démarches

La demande doit être adressée à la MDPH (maison départementale des personnes handicapées) du lieu de résidence du demandeur.

Dans plusieurs départements, les demandes d'AEEH peuvent être faites en ligne.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14809>

Les avantages fiscaux

Nos agences, sociétés indépendantes membres du réseau AGE D'OR Services, ont obtenu une déclaration, un agrément et/ou une autorisation permettant à leurs clients, sous conditions, d'obtenir des avantages fiscaux selon la loi en vigueur.

1. Le crédit d'impôt dans les services à la personne

En quoi cela consiste ?

Comme l'indique l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts, vos dépenses de services à la personne sont éligibles au crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% de leur montant. Contrairement à la réduction d'impôt (qui ne s'applique pas si vous n'avez pas d'impôt à payer), le crédit d'impôt vous sera remboursé par l'Etat que vous soyez imposable ou non.

Comment fonctionne le crédit d'impôt chez AGE D'OR Services ?

Comme le prévoit l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts, les prestations ci-dessous proposées par AGE D'OR Services ouvrent droit au crédit d'impôt :

- Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile (à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux)
- Entretien de la maison et travaux ménagers (ménage, repassage...)
- Préparation de repas

Par ailleurs, les prestations suivantes ouvrent également droit, depuis 2011, au crédit d'impôt à la condition que la personne bénéficie d'une autre prestation de service effectuée à domicile :

- Livraison de courses à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Accompagnement des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante)

Quelle somme à déclarer sur votre déclaration fiscale ?

Chaque année, une attestation fiscale annuelle récapitulant les sommes dépensées vous sera adressée par votre agence AGE D'OR Services dans les délais légaux en vigueur sur les prestations acquittées au 31 décembre de l'année précédente. Cette attestation fiscale mentionne également le montant ouvrant droit au crédit d'impôt à reporter sur votre déclaration d'impôt. Si le montant de votre réduction d'impôt excède le montant de votre impôt, l'Etat vous rembourse la somme non utilisée.

En cas de dépenses d'aide à domicile engagées pour un parent âgé vous pourrez également bénéficier, sous certaines conditions, du crédit d'impôt.

Vous ne devez déclarer que la somme restant à votre charge. Ne sont notamment pas prises en compte et doivent être déduites du montant des dépenses déclarées les aides financières versées par les conseils départementaux (par exemple l'APA et la PCH) et les caisses de retraite (CARSAT).

Seules peuvent ouvrir droit au crédit d'impôt les factures acquittées :

Soit par carte de paiement, prélèvement, virement ou par chèque

Soit par chèque emploi-service universel (CESU)

Les paiements effectués en espèce n'ouvrent pas droit à l'avantage fiscal.

Quels sont les plafonds annuels de dépenses déductibles ?

Plafonds de droit commun

Les dépenses de services à la personne ouvrant droit au crédit d'impôt sont plafonnées à 12 000 € par an (soit un crédit d'impôt maximal de 6 000 €). Ce plafond est majoré de 1 500 € :

- Par enfant à charge ;
- Pour chaque membre du foyer fiscal âgé de 65 ans et plus ;
- Lorsque le contribuable rémunère un salarié au domicile d'un ascendant âgé de plus de 65 ans, bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

Les prestations d'aide à domicile pour les personnes âgées sont comprises dans le plafond maximal. Les dépenses liées à l'assistance informatique et internet font l'objet d'un plafond plus bas : 3000 euros

Plafonds applicables aux personnes dépendantes

Le plafond de dépense de services à la personne ouvrant droit au crédit d'impôt est porté à 20 000€ :

- Pour les personnes titulaires d'une carte d'invalidité d'au moins 80% ;
- Pour les personnes percevant une pension d'invalidité de troisième catégorie

Aucune majoration ne peut être appliquée au-delà de la limite de 20 000 €.

2. Le CESU (Chèque Emploi Service Universel) préfinancé

Avec le CESU préfinancé, vous bénéficiez d'un moyen de paiement dédié aux services à la personne. Le Chèque Emploi Service Universel, CESU, préfinancé, est un titre spécial de paiement à montant prédéfini (comme un titre restaurant) identifié au nom de l'utilisateur et réservé au paiement de vos prestations. Il est financé, totalement ou en partie, par un employeur (entreprise, administration, etc.) et/ou par un Comité social et économique, sur le même principe que le titre restaurant ou le chèque vacances. Vous ne payez que le restant du montant facial sur lequel vous bénéficiez d'une déduction d'impôts de 50 %.

Crédit d'impôt immédiat : ne payez plus que la moitié !

L'Avance immédiate du crédit d'impôt vous permet, selon votre situation, de déduire instantanément votre crédit d'impôt de 50%, lors du paiement de votre facture AGE D'OR Services⁽⁴⁾.

C'est-à-dire ? Si vous avez une facture de 1000€, vous ne payez plus que 500€.



- ✓ **Simple** : AGE D'OR Services s'occupe des démarches pour vous
- ✓ **Avantageux** : remise immédiate de 50% sur votre facture
- ✓ **Gratuit** : service gratuit, optionnel et dématérialisé

L'avance immédiate est un service proposé par



⁽⁴⁾Avantage fiscal selon les conditions en vigueur de l'article 199 sexdecies du CGI. Le service d'avance immédiate n'est pas disponible pour les bénéficiaires disposant d'une prise en charge (APA, PCH, CPAM et caisse de retraite). Pour ces derniers, le crédit d'impôt classique reste possible.



Réseau national spécialisé dans la qualité de vie
à domicile des personnes fragiles depuis 1991



LA VIE CHEZ VOUS.

agedorservices.com

