

Livret d'accueil



**UNE ÉQUIPE FIABLE ET COMPÉTENTE DANS VOTRE
REGION POUR FACILITER VOTRE QUOTIDIEN**

PRESTATAIRE DE SERVICE

AGREMENT QUALITE

Assistance personnes fragilisées, Garde d'enfants,
Travaux ménagers, Bricolage et jardinage,
Assistance informatique

SARL au capital de 20 000 euros - RCS MEAUX - Code APE 8810A - N° Siret 498 724 186 00016
Siège social : 11, place Pierre de CLERY - 77183 CROISSY BEAUBOURG

Introduction

Le rôle de ce livret d'accueil est de vous présenter nos services et vous permettre de faire connaissance avec l'Agence Les 3 Chênes présente sur Croissy-Beaubourg depuis 2007.

Aujourd'hui grâce au professionnalisme de nos intervenants nous répondons tous les mois aux besoins d'environ 300 familles ou personnes fragilisées (personnes âgées, handicapées, malades).

La qualité de service est notre principale préoccupation, c'est pourquoi nous mettons à votre disposition du personnel expérimenté, formé et compétent pour vous aider dans votre vie quotidienne.

Une agence pour vous accueillir



Agence de Croissy-Beaubourg
11, place Pierre de Cléry
77 183 Croissy-Beaubourg

Accueil du lundi au vendredi
de 8H30 à 12H30 et de 14H à 18H
Tél : 01.60.17.78.93

En dehors des heures d'ouverture, un répondeur est à votre disposition. Pour les prestations d'assistance de vie ou de garde d'enfant un numéro d'urgence vous est communiqué.

Confidentialité

L'agence Les 3 Chênes considère comme confidentiel et s'interdit de divulguer toute information ou document dont elle peut avoir connaissance à l'occasion de la réalisation de la prestation ou de la gestion du contrat.

Toutefois, l'Agence Les 3 Chênes ne saurait être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si elle en avait connaissance, ou les obtenait de tiers par moyen légitimes

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification, de suppression. Le client pourra s'opposer à l'utilisation des données personnelles le concernant en écrivant 11 place Pierre de Cléry, 77 183 Croissy-Beaubourg.

Des prestations sur mesure

Nous étudions à vos côtés l'ensemble de vos besoins afin de vous proposer une offre personnalisée.

Notre agrément qualité n° N/261107/F/077/Q/153 délivré par l'Etat nous permet d'assurer des prestations d'assistance de vie ou de garde d'enfants 24 H sur 24 et 7 jours sur 7. Les autres prestations ont lieu du lundi au vendredi de 7H à 20 H.

Un **devis gratuit** est établi quelque soit le montant de la prestation. Dans le cas où un dépassement d'horaire se révélerait nécessaire, une autorisation écrite de poursuivre la prestation au delà du montant du devis vous sera demandée.

Vous avez la possibilité de suspendre les prestations en nous informant par écrit 15 jours avant la date souhaitée, ou de résilier le contrat par lettre recommandée au plus tard un mois avant la date de fin désirée. En cas de non respect de ces modalités, les prestations prévues sont facturées. Les conditions générales vous sont délivrées avant la signature de votre contrat de prestation régulière ou ponctuelle.

Vous souhaitez un renseignement complémentaires

Contactez-nous : 01.60.17.78.93
Adressez-nous un courriel : contact@agence-les3chenes.com
Rendez-vous sur notre site web : www.agence-les3chenes.com

Quelques exemples et tarifs de nos prestations *nouvelle TVA applicables à partir du 1er janvier 2012*

Prestations	Détails	Tarif horaire TTC sans déduction (1)	Tarif horaire TTC après déduction(1)
Assistance personnes fragilisées (âgées, handicapées, malade...)	Hygiène de vie <ul style="list-style-type: none"> • Aide aux repas • Entretien courant du domicile et du linge • Accompagnement au bras • Aide aux courses • Aide administrative • Distractions • Autres... 	25,26 €	12,63 €
La TVA reste à 5,5% pour les bénéficiaire APA		24.90 €	12.45 €
Garde d'enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Hygiène • Alimentation • Santé • Déplacements 	19,07 €	9,53 €
Travaux ménagers	<ul style="list-style-type: none"> • Ménage et nettoyage • Repassage 	19.07 €	9,53 €
La TVA reste à 5,5% pour les bénéficiaire APA		18.80 €	9.40 €
Bricolage et Jardinage	<ul style="list-style-type: none"> • Petits bricolage • Jardinage et nettoyage d'extérieur 	25,86 €	12,93 €
Assistance informatique	<ul style="list-style-type: none"> • Dépannage • Initiation internet 	63,13 €	31,56 €

(1) La déduction fiscale est soumise à conditions (voir paragraphe sur les avantages fiscaux).

Les tarifs horaires sont majorés de 50% les dimanches et jours fériés.

Pour toute ouverture de dossier des frais d'un montant de 25 euros vous sont facturés

Un soutien dans votre recherche de financement

En fonction de votre situation, vous pouvez prétendre à certaines aides. Ces aides, si elles vous sont accordées, peuvent prendre en charge tout ou partie des prestations. Vous nous réglez uniquement le montant restant à votre charge. Quelques exemples d'aides :

Pour les personnes âgées, l'**APA** (allocation personnes âgées) est une aide pour **accomplir les actes essentiels de la vie courante**, ou dont l'état nécessite une **surveillance régulière**. Elle peut bénéficier à des personnes hébergées à domicile ou dans un établissement.

Elle s'obtient sous certaines conditions : être âgé de 60 ans ou plus, être en situation de perte d'autonomie, nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie (groupe 1 à 4 de la grille AGGIR), [résider de façon stable et régulière en France](#), pour les personnes de nationalité étrangère, être en situation régulière en matière de séjour en France.

La demande est à faire auprès du conseil générale ou du CCAS (centre communal d'action sociale) ou du CLIC (centre local d'information et de coordination gérontologique) du lieu de résidence des personnes âgées.

Pour en savoir plus : www.travail-solidarite.gouv.fr

Pour les enfants ou adultes handicapés, des aides spécifiques liées notamment à la nature du handicap peuvent être allouées. Pour en savoir plus vous pouvez vous adresser à la MDPH (maison départementale des personnes handicapées) du lieu de résidence du bénéficiaire. Pour le département 77, les coordonnées sont les suivantes : 16 rue de l'Aluminium 77176 Savigny le Temple n° vert 0 800 14 77 77 ou 01 64 19 11 40 de 9H à 17H30.

La liste des MDPH de chaque département est disponible sur le site de la CNSA (caisse nationale de solidarité pour l'autonomie).

Pour en savoir plus : www.vosdroits.service-public.fr

Les modalités de paiement

A la fin de chaque mois nous vous adressons une facture correspondant aux prestations réalisées.

Vous avez la possibilité de régler en espèces, par chèque, par virement ou par Chèque Emploi Service Universel préfinancé (CESU).

Le Chèque emploi service universel préfinancé, ou Cesu préfinancé, est un titre spécial de paiement à montant prédéfini (comme un titre-restaurant), identifié au nom du bénéficiaire et réservé au paiement de salaires ou de prestations de services à la personne ou de garde d'enfants. Il s'obtient auprès de votre employeur, mutuelle, assureur, caisse de retraite, conseil général ou tout autre organisme habilité.

Les avantages fiscaux

- **50 % de réduction ou crédit d'impôt** sur le revenu sur les sommes versées au titre des services à la personne dans la limite de 6 000 € par an ce qui équivaut à une dépense réelle de 12 000€/ an.

La réduction est limitée à 250 € pour le bricolage soit une dépense réelle de 500€/an, à 500 € pour l'assistance informatique soit une dépense réelle de 1000 €/ an et 1 500 € pour le jardinage soit une dépense réelle de 3 000€/an.

Si vous avez des enfants à charge : le plafond est majoré jusqu'à 6750 € soit 13 500€/an pour un enfant et jusqu'à 7 500 € par an pour 2 enfants ou plus soit une dépense réelle de 15 000€/an.

D'autres majorations du plafond sont prévues :

- Pour les personnes de 65 ans et plus qui peuvent bénéficier d'une réduction fiscale allant jusqu'à 7 500€ soit une dépense de 15 000€.
- Pour les personnes invalides ou les parents d'enfant handicapé. En fonction de la gravité du handicap, le plafond de réduction est fixé à 10 000 € soit une dépense de 20 000€.

Le crédit d'impôt présente l'avantage de bénéficier intégralement aux contribuables, même s'ils ne sont pas imposables, ou si le montant de leur impôt est inférieur au crédit d'impôt auquel ils ont droit.

Exemple : si un contribuable non imposable engage des dépenses lui ouvrant droit à un crédit d'impôt de 3000€, le Trésor Public lui restituera cette somme ; s'il est redevable d'un impôt de 1500€, il recevra du Trésor Public un chèque de la différence soit 1500€.

- **7 % de TVA** sur toutes les prestations proposées **et 5,5 % pour les bénéficiaire APA**

L'article 13 de la loi n° 2011-1978 du 28 décembre 2011 de finances rectificative pour 2011 relève le taux réduit de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) de 5,5 % à 7 %, à l'exclusion des biens et services visés à l'article 278-0 bis du code général des impôts (CGI).

L'article 13 de la loi de finances rectificative pour 2011 déjà citée prévoit que ses dispositions s'appliquent aux opérations pour lesquelles la TVA est exigible à compter du 1er janvier 2012.

Pour en savoir plus : www.servicesalapersonne.gouv.fr
<http://www.fedesap.org>

En cas de litige

Les parties conviennent de régler à l'amiable tout différend éventuel qui naîtrait de l'application du contrat. Dans le cas contraire le Tribunal compétent pourra seul régler ce litige.