

# COUP DE MAIN MALIN

RESIDENCE LES CHENES  
1 ALLEE DE L'AVENIR

64600 ANGLET

TEL : 05-59-58-20-37



## LIVRET D'ACCUEIL COUP DE MAIN MALIN

Coup de Main Malin a été agréé par la DIRECCTE (**DI**rection **R**égionale des **E**ntreprises, de la **C**oncurrence, de la **C**onsommation, du **T**ravail et de l'**E**mloi) sous le n° 2007/2/64/45 en date du 03/04/2007 renouvelé sous le n° SAP493151377 le 06/01/2012.

DIRECCTE  
Cité Administrative  
Boulevard Tourasse  
64000 PAU

La Loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillessement) du 1<sup>er</sup> janvier 2016 transforme ce régime d'agrément en inscrivant les activités d'assistance auprès des personnes âgées ou handicapées, dans un régime unique d'autorisation pour les Services d'Aide à Domicile en mode prestataire. L'article 47 de la Loi soumet désormais l'ensemble des SAD aux mêmes garanties.

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi, l'ensemble des services autrefois agréés dans le cadre du droit d'option sont réputés autorisés. Cette autorisation est valable 15 ans à compter de la délivrance du dernier agrément.

## ACCUEIL

Au bureau et sur rendez-vous à ANGLET : du lundi au Vendredi  
De **09h00 à 12h30** et de **13h30 à 17h00**

Permanence téléphonique d'urgence au :  
**05-59-58-20-37**

Un message peut être laissé sur le répondeur téléphonique. Vous serez rappelé, dans tous les cas, dans les 24 heures ouvrables.

Pour vous accueillir :

- Monsieur MANGE Franck, responsable administratif
- Madame CAILLAUD Vanessa, responsable de secteur ANGLET
- Madame FARGES Myriam, responsable de secteur PAU
- Madame URRA Maguy, coordinatrice secteur social

Vous bénéficierez d'une intervention individualisée, selon une approche globale de vos besoins et de vos attentes. Selon les situations, une méthodologie d'intervention adaptée vous sera proposée.

Les prestations d'accompagnement peuvent, si vous le souhaitez, être effectuées de 6 heures à 24 heures, 7 jours sur 7 ainsi que les jours fériés (majoration de 25% du prix tarif pour les dimanches, jours fériés et heures de nuit de 22h à 7h).

Nos interventions sont limitées aux Pyrénées Atlantiques :

- Dans un rayon de 40 kilomètres autour du BAB (Bayonne, Anglet, Biarritz).
- Canton de Saint-Martin-de-Seignanx jusqu'à Labenne.
- Dans un rayon de 40 kilomètres autour de Pau.

**Nous sommes à votre disposition pour vous rencontrer à votre domicile sur simple rendez-vous (sans aucun engagement).**

### Tous nos devis sont établis gratuitement.

Coup de Main Malin remet gratuitement un devis personnalisé pour une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

**Nous pouvons être amenés à travailler avec d'autres prestataires dont la liste est consultable dans nos locaux.**

## NOS DIFFERENTES PRESTATIONS

Nos prestations sont établies dans le souci de vous faciliter la vie au quotidien. Notre équipe s'adapte et apporte à chacun, une écoute attentive et une aide adaptée.

Nous accompagnons enfants, adultes, seniors en situation de dépendance y compris les enfants valides à partir de la naissance.

Notre agrément qualité nous permet d'intervenir en mode PRESTATAIRE auprès de personnes en situation de handicap quel que soit leur âge et leur handicap.

Nos accompagnements s'effectuent au domicile de la personne accompagnée ou, à partir de celui-ci :

- Accompagnement Educatif Personnalisé à domicile,
- Accompagnements extérieurs : activités, sorties, courses, rendez-vous, etc...
- Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne (lever, coucher, toilette, habillage, repas, déplacements...),
- Mise en place d'activités et/ou de supports ludiques et/ou éducatifs,
- Accompagnement dans l'insertion professionnelle.

Et aussi, dans le cadre de **l'agrément simple** :

- Entretien de votre intérieur (ménage, repassage, petits travaux de couture),
- Petit bricolage (prestation inférieure à 2 heures),
- Assistance informatique (formation, branchement Internet),
- Garde de votre domicile en votre absence,
- Promenade de vos animaux,
- Etc...

En règle générale, nous assurons toutes les prestations prévues dans le cadre de l'aide à domicile défini dans l'article L 129-1.

Nous ne sommes pas habilités à effectuer des actes de soins relevant d'actes médicaux.

Interventions 7 jours sur 7, de 6 heures à 24 heures.

Les tarifs de nos prestations sont annexés avec ce livret et figurent également, en ligne sur notre site **[www.coupdemainmalin.com](http://www.coupdemainmalin.com)**.

## LA FORMATION DE NOS SALARIES

L'engagement de la direction et de l'encadrement dans la formation des membres de l'équipe éducative est la condition essentielle à la réussite du projet et à son appropriation.

Différentes actions en faveur de la formation des salariés ont été mises en place dans le cadre du plan de formation dont :

- L'analyse des pratiques :

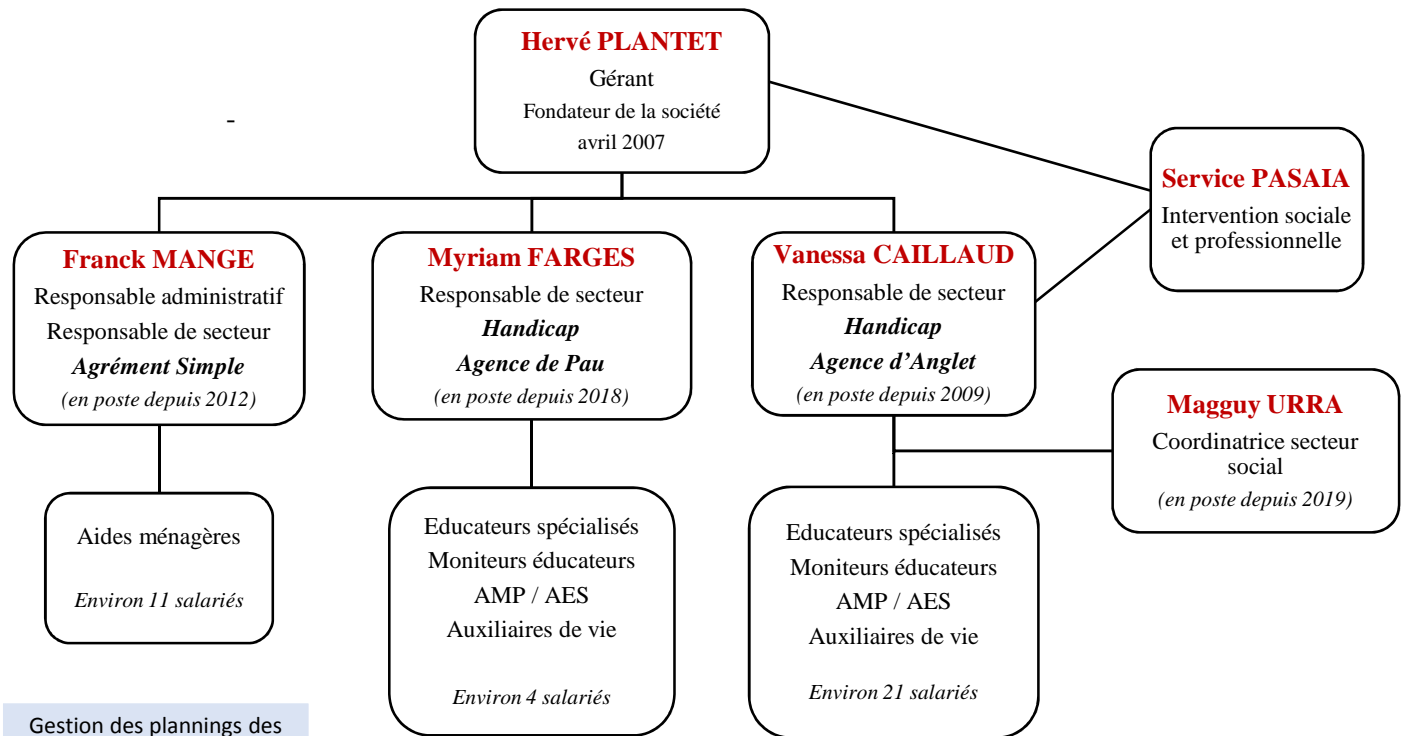
Il s'agit de la supervision (et de la régulation) de l'équipe éducative par un tiers professionnel extérieur à l'organisme Coup de Main Malin.

L'objectif étant de :

- Mettre à jour les pratiques professionnelles nécessitant une relecture collective.
- Mutualiser et développer les savoirs, savoir-faire et savoir-être de l'équipe.
- Développer la coopération et renforcer la cohérence des pratiques au sein de l'équipe.
- Apprendre et développer des stratégies collectives de réflexion et de créativité en matière d'interventions.
- S'accorder sur un sens commun aux interventions.

Nous demandons à nos délégués du personnel de nous fournir tous les ans, les besoins de formation concernant l'équipe éducative. Ces besoins sont analysés, voire complétés, afin de fournir le plan de formation à notre organisme paritaire AGEFOS. Après accord de ce dernier, nous mettons en place les formations au fur et à mesure des besoins.

# ORGANIGRAMME GENERAL



Gestion des plannings des aides ménagères

Devis - Facturation clients  
Relances

Gestion des règlements

Gestion des salaires

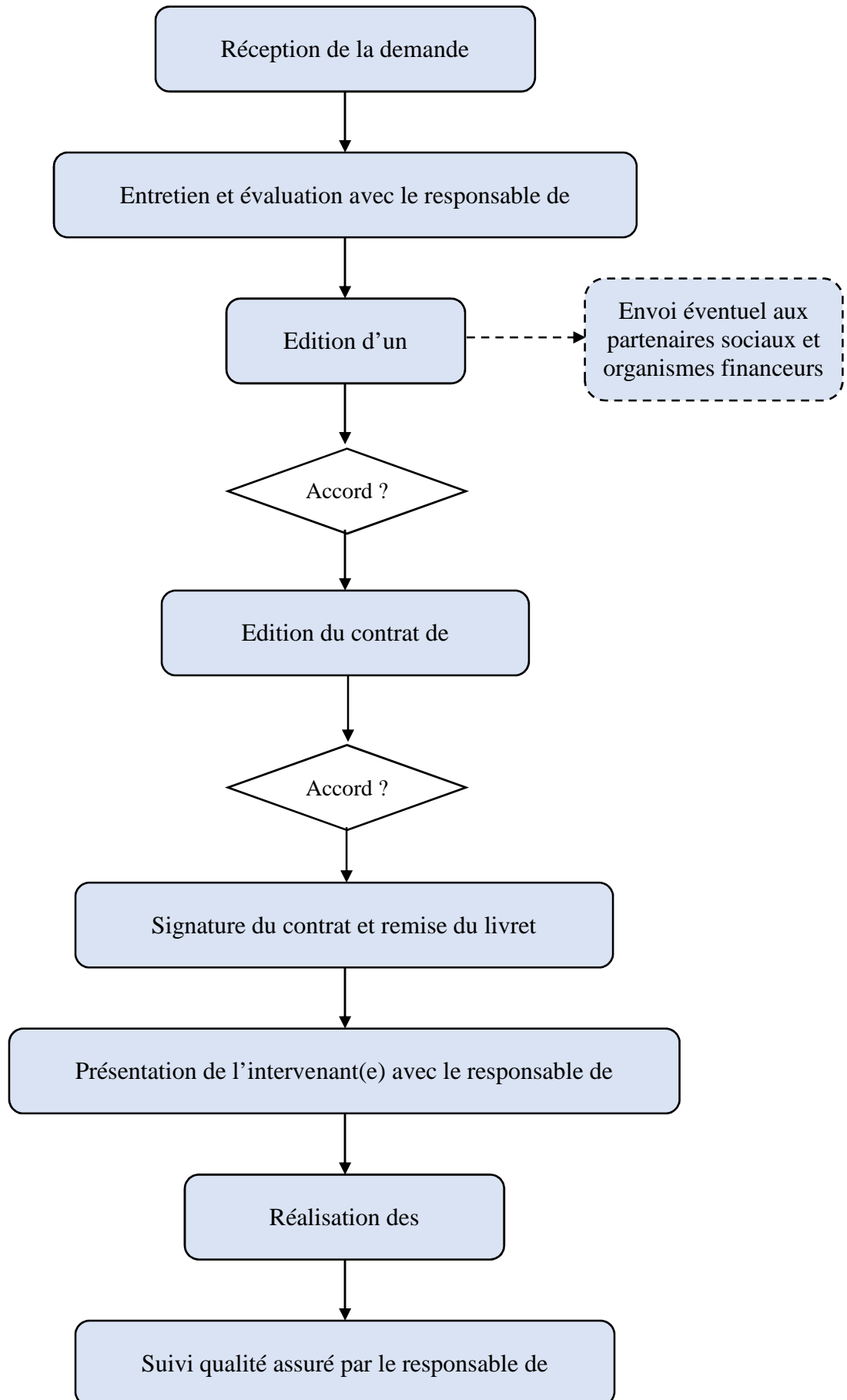
En charge des relations avec les intervenants extérieurs (URSSAF, Expert-comptable, fournisseurs de logiciels, etc...)

Gestion des plannings des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

En charge de la qualité et du respect des différents référentiels

En charge de la relation avec les bénéficiaires et/ou les proches aidants

## SCHEMA SIMPLIFIE DES PROCEDURES



## CONSTITUTION DE DOSSIER

Après enregistrement de votre demande, un responsable de notre service vous propose une rencontre à votre domicile ou à notre bureau afin de faire votre connaissance et de définir la nature de vos besoins.

Un devis gratuit correspondant à votre demande est établi. Ce devis vous présente les différents services et modalités et peut être envoyé par nos soins, aux différents organismes ou tutelles en vue d'obtenir les aides appropriées.

Nous pouvons vous accompagner pour la constitution de votre demande de prise en charge (MDPH, CRAMA, Caisse de Retraite, CAF, etc. ...)

Pour toute intervention avant l'accord du dossier d'aide financière, le bénéficiaire s'engage à régler, au tarif indiqué, la prestation effectuée par l'intervenant de Coup de Main Malin.

Suite à la signature du contrat, le bénéficiaire se verra octroyer un délai de rétractation de 14 jours concernant l'offre de services proposée (art L121 – 21 du Code de la Consommation).

# **CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

## **1 - 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.

## **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.

## **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.

## **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 :

- 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.
- 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.
- 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.

## **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.

## **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 difficulté 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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

---

*La personne accueillie dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent et qu'il peut exercer auprès de Coup de Main Malin en adressant un courriel à l'adresse : [contact@coupdemainmalin.com](mailto:contact@coupdemainmalin.com).*

---

## NOTRE CHARTE QUALITE

### **Article 1 :**

Coup de Main Malin s'engage à une écoute attentive des besoins du client ainsi qu'à une réponse appropriée. En cas d'évolution de ces besoins, les accompagnements sont automatiquement adaptés.

### **Article 2 :**

Un rendez-vous préalable systématique est établi avant toute proposition de contrat afin de définir les besoins réels ainsi que les solutions les plus adaptées. Un planning précis est ensuite proposé. Le responsable de secteur effectue une première visite de présentation de l'intervenant avant toute prestation.

### **Article 3 :**

Tout notre personnel effectuant des interventions relevant de l'agrément qualité est diplômé et effectue régulièrement des formations complémentaires. Les diplômes de nos intervenants sont exigés et vérifiés avant toute confirmation d'embauche. Des réunions internes sont régulièrement organisées afin d'instaurer un temps d'échange entre les intervenants. Des cahiers de liaison sont mis en place au domicile des personnes accompagnées.

### **Article 4 :**

Une enquête de satisfaction est effectuée régulièrement auprès de nos bénéficiaires afin que les responsables de secteur soient en mesure de prendre des décisions sur les éventuelles améliorations à apporter à nos prestations. Ils effectuent également des contacts téléphoniques ainsi que des visites régulières à domicile avec les familles et les intervenants afin d'être parfaitement au courant du déroulement des interventions. Il est demandé aux intervenants de mettre à jour le cahier de liaison virtuel après chaque accompagnement.

### **Article 5 :**

Avant le 1er trimestre, nous vous adressons une attestation fiscale permettant de bénéficier de la réduction d'impôt dans le cadre de l'article 199 sexdecies du Code des impôts.

### **Article 6 :**

Une assurance responsabilité civile professionnelle est souscrite et renouvelée tous les ans afin d'offrir à nos bénéficiaires une couverture des risques professionnels et garantir une parfaite sécurité.

## CHARTRE DE MORALITE SIGNEE PAR TOUS NOS INTERVENANTS

Votre travail d'intervenant à domicile chez la ou les personne(s) que nous vous avons affectée(s) implique donc le respect et la stricte application des consignes suivantes :

- Aucune initiative ni démarche d'aucune sorte sortant du cadre de votre mission ne doit être prise sans l'accord préalable de votre responsable.

- Vous n'accepterez sous aucun prétexte (même de pourboire ou de cadeau) aucune somme d'argent en espèces, ni par tout autre moyen.

De même, en cas de courses à réaliser, vous ne devrez en aucun cas être en possession de la carte bancaire de votre client, mais d'un chèque préalablement libellé au nom du magasin dans lequel vous vous rendez.

- Vous n'apporterez aucune boisson alcoolisée ni de substance interdite sur le lieu de votre mission.
- Il vous est strictement interdit de répondre à un appel ou de téléphoner sur le lieu de votre travail pour des motifs personnels.
- Vous n'amènerez sur votre lieu de travail, ni enfant, ni aucune autre personne.
- Vous vous présenterez dans une tenue correcte et propre.
- Vous veillerez à garder le plus grand respect auprès de toutes les personnes (y compris les enfants) auprès desquelles vous serez amenés à travailler.
- Patience et diplomatie sont de rigueur, ainsi qu'une attitude toujours souriante, indispensables pour donner confiance.
- Vous vous engagez à respecter l'intimité et la vie privée de nos bénéficiaires. Vous êtes lié par le secret professionnel le plus absolu.
- Vous n'omettez pas de faire signer votre feuille de travail à chacune de vos missions. En cas d'omission, en avertir immédiatement votre responsable.
- Vous vous engagez à ne pas travailler directement avec le ou les bénéficiaire(s) que la société Coup de Main Malin vous a affecté(s). De même, vous vous engagez à ne pas divulguer les coordonnées du ou des bénéficiaire(s) à une société ou association concurrente.

## **FISCALITE**

Les dispositions contenues dans la loi de finances 2017 autorisent les ménages à déduire du montant de l'impôt sur le revenu 50 % des sommes versées notamment pour :

L'intervention d'un organisme de services à la personne à la résidence du contribuable, quelle que soit la nature des fonctions et des tâches exercées, par exemple :

- Une garde pour vos enfants,
- Une aide pour tenir votre maison,
- Une présence auprès d'une personne en situation de dépendance (personne âgée, handicapée.)
- Une aide pour faire vos courses,
- Une aide aux devoirs à domicile...
- Les prestations d'aide à domicile effectuées par un organisme conventionné par la sécurité sociale.

Si vous n'êtes pas imposable, vous bénéficierez d'un crédit d'impôt de 50% des sommes versées au titre des services à la personne.

## **EN CAS D'ABSENCE DE L'INTERVENANT**

La coordinatrice du secteur social ou la responsable secteur est sollicitée. Lorsque cela est possible, elle intervient sur place pour effectuer l'intervention prévue. Et entre temps, prend contact si nécessaire avec la personne à contacter en cas de retard (ex : école ou autres).

S'il ne peut pas se déplacer, il prend directement contact avec les intervenants, en privilégiant ceux connus par la personne accompagnée, et met en place le remplacement de la personne. Le bénéficiaire aura fait savoir son besoin de remplacement lors de la signature du contrat (Article 9).

## NUMEROS UTILES

**Pompier : 18**

**Samu : 15**

**Police : 17**

**Secours : 112**

## LITIGES ET CONTENTIEUX

En cas de litige, les deux parties s'engagent à tout mettre en œuvre pour trouver une solution amiable. Coup de Main Malin s'engage à une prestation de qualité et dans le cas contraire propose de recommencer gratuitement la prestation ou à renoncer à sa facturation.

Malgré cela, en cas de contentieux, dans la mesure ou une conciliation ou une procédure amiable n'aboutirait pas, le bénéficiaire pourra saisir le tribunal de l'ordre judiciaire ou administratif compétent.

*Article L311-5 du code de l'action sociale :* 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'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général.

LARRIEU	Joseph	6 rue Mendxka	64990 Saint Pierre d'Irube	larrieujoseph@neuf.fr
AMESTOY	Serge	16 rue du Pont	64700 HENDAYE	amestoy.serge@wanadoo.fr
POSTAI	Marie Dom.	1407 route de Baigts	64300 SAINT BOES	mariedominiquepostai@orange.fr
JEAN	Philippe	130 avenue Montardon	64000 PAU	philippe.jean64046@gmail.com
CREMACHI	Jean Claude	Quartier Campagne	64680 BUZIET	cremaschi@aol.fr
MIALOCQ	Henri	376 Chemin Matachot	64300 ORTHEZ	hmialocq@wanadoo.fr