



4, rue du Général Gouraud - 33200 Bordeaux

Tél : **05 56 08 03 83**

**Accueil : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30**

## **I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'AGENCE**

Notre agence a obtenu l'agrément qualité n° 2007-2.33.57 le 22 août 2007. Elle vous propose diverses prestations de services répondant aux exigences de qualité renforcée en raison de la fragilité des publics concernés (enfants de moins de 3 ans, personnes âgées, handicapées ou dépendantes).

Ces services s'ajoutent à ceux proposés dans le cadre de l'agrément simple : ménage, repassage, garde d'enfant de plus de 3 ans, soutien scolaire, accompagnement, etc.

**Nous intervenons sur les secteurs de Bordeaux Rive Gauche, Bordeaux Caudéran, Bordeaux Saint-Augustin, le Bouscat, Bruges, Mérignac, Talence et Pessac.**

Nous vous proposons donc un ensemble de prestations de services de qualité en mode prestataire ou en mode mandataire, plaçant l'utilisateur au centre de nos préoccupations tout en respectant sa liberté, son mode de vie et sa vie privée.

Vous pouvez ainsi bénéficier :

### **1. D'un service de qualité garantissant :**

- Un **recrutement spécifique** des intervenants grâce à des entretiens évaluant les motivations et les connaissances relatives au poste recherché, et à la validation des diplômes ou qualifications obtenus.
- Des **prestations adaptées** grâce à une évaluation de vos besoins directement à votre domicile.
- Une **continuité de service** dans le cadre du mode prestataire.
- Un **suivi périodique réalisé** tout au long de la prestation (au bout d'une semaine de prestation, d'un mois, de trois mois, de six mois puis au moins une fois par an), permettant à la référente de votre dossier de s'assurer que les prestations fournies correspondent bien à vos souhaits.

**2. D'une réduction d'impôts ou d'un crédit d'impôts de 50% par foyer fiscal** dans la limite d'un plafond de 12 000 euros par an des dépenses engagées. Ce plafond peut être majoré de 1 500 euros par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, dans la limite de 15 000 euros. Pour les personnes handicapées ou les parents d'enfants handicapés, ce plafond peut atteindre 20 000 euros.

## II. OFFRE DE PRESTATIONS

### 1. Deux modalités d'action

#### a) Mode prestataire

Vous êtes déchargés de toutes les responsabilités d'employeurs :

- Ce sont nos salariés qui interviennent à votre domicile.
- Si le volume horaire le permet, nous nous engageons à toujours faire intervenir le même salarié à chaque prestation (sauf congés et arrêt maladie).
- Si vous n'êtes pas satisfaits des prestations de ce salarié, nous nous engageons à vous proposer un autre intervenant.
- Nous assurons la continuité de services en cas de maladie ou de congés.
- Vous êtes liés avec notre agence par un contrat de prestation que vous pouvez rompre à tout moment, sans motif spécifique, en respectant un délai de préavis de 2 mois. Ce préavis est ramené à 1 mois en cas de changement de situation familiale ou professionnelle.

#### b) Mode mandataire

Vous conservez une responsabilité pleine et entière d'employeur :

- Nous assurons le recrutement, les formalités administratives ainsi que les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi du salarié.
- Vous êtes liés par un contrat à durée indéterminée avec le salarié (période d'essai de 2 mois renouvelable une fois). Au delà de la période d'essai, si vous ne souhaitez pas poursuivre, vous devez procéder à un licenciement.
- Vous êtes liés avec notre agence par un contrat de mandat que vous pouvez rompre à tout moment, sans motif spécifique, en respectant un délai de préavis de 2 mois. Ce préavis est ramené à 1 mois en cas de changement de situation familiale ou professionnelle.
- Nous ne garantissons pas la continuité de services en cas d'arrêt maladie ou de congés. Nous pouvons éventuellement vous proposer un remplacement en mode prestataire.

### 2. Services proposés

Notre agence vous propose :

#### • DES SERVICES À LA FAMILLE

Ceux-ci concernent la garde de vos enfants à domicile, l'accompagnement sur le trajet école-domicile et aux activités de loisirs, le soutien scolaire ou des cours à domicile.

#### • DES SERVICES À LA VIE QUOTIDIENNE

Ceux-ci concernent l'entretien de la maison, les travaux ménagers, la préparation de repas à domicile, les courses et les soins et promenades de vos animaux domestiques.

#### • DES SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES, HANDICAPÉES OU DÉPENDANTES

Ceux-ci concernent les services de garde-malade, l'aide à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, à la toilette, à l'habillage, à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement, la conduite du véhicule personnel de personnes dépendantes, un soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices et des activités de loisirs et de la vie sociale.

A.D.A.V.Q s'engage :

- A ne **jamais proposer une offre de service abusive**.
- A **vous fournir ces documents en cas de contractualisation** :
  - le livret d'accueil et sa fiche tarifaire
  - un devis gratuit personnalisé à la demande
  - une fiche de proposition d'intervention individualisée
  - la charte des droits et libertés de la personne prise en charge
  - les dossiers administratifs et les dossiers de demande de prise en charge financière (APA/PAJE/CARSAT/PCH/Aide sociale/etc).
  - un contrat de prestation.
- A ce qu'un **livret de transmission** soit mis à disposition au domicile de l'utilisateur afin de garantir une **coordination entre nos intervenants** et une qualité de service.
- A ce que l'intervenant(e) puisse utiliser son véhicule pour le transport du client ou de l'utilisateur, il vous sera alors facturé des indemnités kilométriques s'élevant à 0,50 euros du kilomètre.
- A faire en sorte que la facturation ait lieu en fin de chaque mois.
- A être **joignable 24h/24h et 7j/7j** en cas d'urgence, ainsi, nous disposons d'un **numéro de téléphone d'astreinte**.



Conformément à la législation toute l'équipe d'intervenants ainsi que le personnel d'encadrement ne peuvent accepter un don d'argent ou legs de votre part.

### **3. Gestion des réclamations**

En cas de doléances vous pouvez soit nous contacter par téléphone au 05 56 08 03 83 soit remplir et nous faire parvenir la fiche des doléances que nous vous joignons au livret d'intervention.

Dès réception de votre réclamation, nous mettons tout en œuvre pour vous apporter une réponse dans les 48 heures. Si nécessaire, nous organisons une médiation avec la personne ou prenons contact avec notre assurance responsabilité civile professionnelle.

### **4. Recours possible en cas de litige**

En cas de difficultés, ADAVQ s'efforcera toujours d'apporter une réponse adaptée à votre situation. Néanmoins pour les problèmes non résolus par l'agence, vous pouvez faire appel, en vue de vous faire aider à faire valoir vos droits, à une personne qualifiée que vous choisirez sur la liste prévue à l'article L.311.5 du code de l'action sociale et publiée par les services du Conseil Général (information accessible en appelant la direction des Affaires Sociales du Conseil Général).

## **III. FINANCEMENTS POSSIBLES**

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier de plusieurs aides pour régler nos prestations. Nous disposons des différents formulaires de demande d'aide à l'agence et nous serons heureuses de pouvoir vous aider dans vos démarches.

### **1. Pour l'ensemble des services à domicile : le CESU préfinancé**

Le chèque emploi-service universel est un moyen de paiement acheté par le particulier, l'entreprise, le comité d'entreprise ou un autre organisme financeur (mutuelle, CCAS, caisses retraite, sociétés d'assurance, etc.).

Pour plus d'informations : <http://www.cesu.urssaf.fr>

### **2. Pour les enfants : la PAJE**

La Prestation d'Accueil du Jeune Enfant est un complément du libre choix de mode de garde attribué par votre Caisse d'Allocation Familiale. Les montants varient en fonction des ressources, de l'âge de l'enfant et du statut de la personne employée. Le montant maximum versé par la CAF ne peut dépasser 85% du montant facturé. Par conséquent, il restera, au minimum, à votre charge 15%. Pour plus d'informations : <http://www.caf.fr>

### 3. Pour les personnes âgées de 60 ans et plus :

#### **a. Aide aux retraités de la CARSAT**

Si vous êtes retraités et que votre caisse de retraite majoritaire est la CARSAT Aquitaine, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge pour une aide ménagère.

Pour plus d'informations : <http://www.carsat-aquitaine.fr>

#### **b. Aide aux personnes en perte d'autonomie**

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) a été mise en place le 1er janvier 2002. C'est un droit universel ouvert à toute personne âgée dépendante de plus de 60 ans. Le montant est calculé en fonction des besoins relevés par le plan d'aide, de la nature des aides nécessaires et des revenus.

Pour plus d'informations : <http://www.cg33.fr/cg33>

Pour plus d'informations sur les différentes aides aux personnes âgées, vous pouvez contacter le CLIC qui est le centre local d'information et coordination gérontologique.

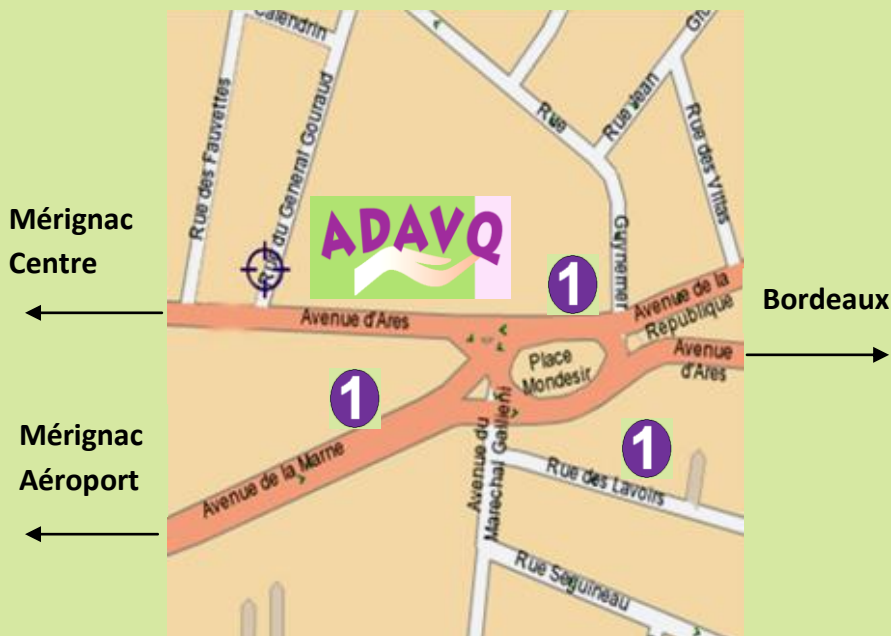
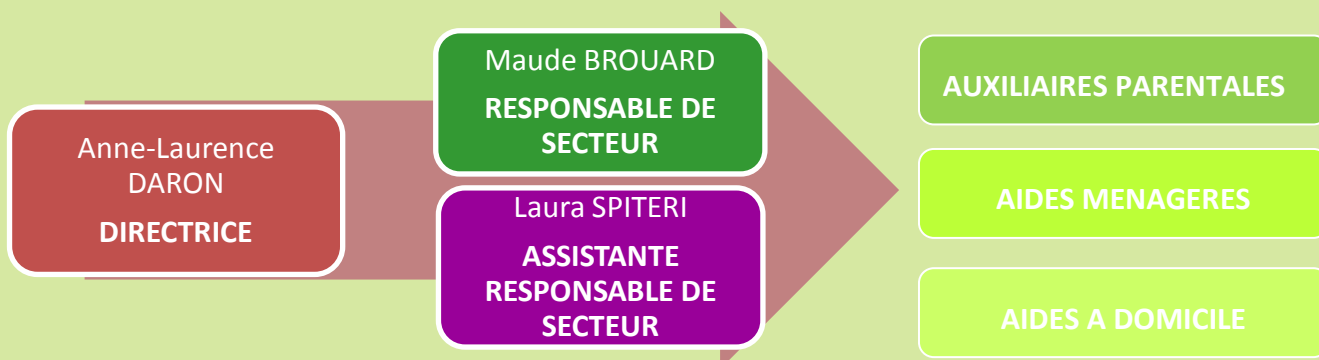
Numéro vert : 0800 625 885

### 4. Pour les personnes handicapées

Pour connaître l'ensemble des aides, vous pouvez vous adresser à la Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Gironde. Tél : 05 56 99 69 00

**Retrouvez tous les liens sur notre site Internet : [www.adavq33.com](http://www.adavq33.com)**

**Nous restons à votre disposition pour toute question qui ne trouverait pas de réponse dans ce livret et nous vous invitons à venir nous rencontrer.**



**4, rue du Général Gouraud**  
**33200 Bordeaux**  
Tél : **05 56 08 03 83**  
Fax : **09 70 63 12 61**  
Email : [adavq@orange.fr](mailto:adavq@orange.fr)  
Site Internet : [www.adavq33.com](http://www.adavq33.com)

**Accueil : du lundi au vendredi**  
**de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30**

**1 Liane 1 Arrêt : Mondésir**