

Livret d'accueil *clients*

www.azae.com

Notes

Azaé est là pour vous aider !

Profitez de l'essentiel, Azaé s'occupe du reste !

Qui sommes-nous ?

Depuis 2005, Azaé propose des services d'aide à domicile au travers d'une gamme de prestations destinée à répondre aux besoins spécifiques des familles et ce, tout au long de la vie : ménage & repassage, garde d'enfants, maintien à domicile, jardinage et nettoyage d'espaces professionnels.

Avec des équipes soigneusement sélectionnées, formées, professionnelles et épanouies, nous vous apportons la garantie d'une aide bienveillante et de qualité toujours au plus proche de vous !

Votre agence : .....

Votre référent : .....

Adresse : .....

.....

Email : .....

Téléphone : .....

Horaires d'ouverture : .....

.....

Numéro à contacter en cas d'urgence en dehors de ces heures : .....

N° de déclaration/agrément : .....

N° d'autorisation : .....

Coordonnées de l'unité territoriale ayant accordé l'agrément : .....

.....

En cas de réclamation, dans l'immense majorité des cas, votre interlocuteur habituel au sein de votre agence de proximité pourra apporter une solution efficace à votre problème. En cas de besoin, vous pouvez également solliciter notre structure qualité au siège social du groupe. Si le conflit n'a pas pu être résolu malgré les échanges avec notre structure qualité, vous pourrez recourir gratuitement à la médiation en application des dispositions de l'article L.616-1 du code de la consommation et ainsi contacter l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), soit par courrier en écrivant au 2, RUE DE COLMAR, 94300 VINCENNES, soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.
Pour vous aider à faire valoir vos droits et conformément à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles, vous avez également la possibilité de faire appel à une personne qualifiée que vous aurez choisie sur la liste présente sur notre grille tarifaire. Cette liste est établie par les autorités départementales compétentes.

En cas de besoin, vous pouvez également solliciter notre structure qualité au siège social du groupe : qualite@a2micile.com.

5 bonnes *raisons* d'avoir choisi Azaé

01

La tranquillité d'esprit

Avec Azaé, vous profitez sereinement de tous les avantages d'une aide-ménagère, d'une baby-sitter ou d'un jardinier qualifié sans vous soucier de la paperasse ! En tant que prestataire de service, **nous sommes l'employeur de votre aide à domicile.** Cela signifie que nous nous occupons de toutes les démarches administratives : versement des salaires, envoi des fiches de paie, assurances, déclarations de charges sociales, remplacements en cas de congés ou maladie…

02

La liberté

Chez Azaé, nous savons que votre situation personnelle et familiale peut changer du jour au lendemain. Alors, vous êtes **libre d'interrompre ou de modifier votre contrat** et ce, dès que vous le désirez. Autrement dit, vous gardez le contrôle à tout moment et nous nous adaptons à vos besoins !

03

La proximité

Chez nous, les mots « services » et « proximité » prennent tout leur sens ! Nos aides à domicile vivent à seulement quelques kilomètres de votre commune. En cas de besoin, **l'équipe de votre agence Azaé est toujours disponible** pour répondre à vos questions ou pour réajuster nos services.

04

Nos intervenants épanouis et valorisés

Valorisés et reconnus, nos salariés sont passionnés par leur métier et heureux de vous donner le sourire au quotidien. Le bien-être et l'épanouissement de nos aides à domicile est notre priorité. CDI, plannings modulables, formations et évolutions, nous leur proposons **un environnement de travail dans leque ils se sentent bien.** Toutes ces actions nous ont valu à plusieurs reprises le titre de **Meilleur Employeur** par le magazine Capital.

05

La sécurité

Grâce à notre charte qualité, vous avez l'assurance de bénéficier d'un **service à domicile professionnel,** attentionné et sur mesure, approuvé par de nombreux clients depuis plus de 20 ans. Confidentialité, écoute attentive, respect du rythme et de l'intimité, enquête de satisfaction : nous avons à cœur de créer une relation basée sur la confiance.





Notre démarche *qualité*

Continuité de service

En cas de changement d'horaire ou d'absence de votre intervenant (congés, maladie), nous nous engageons à vous prévenir au plus tôt. Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer **un remplacement conforme à vos attentes** et selon ce que nous avons prévu ensemble dans le contrat de prestation.

Amélioration continue

Nous rencontrons régulièrement nos collaborateurs dans le but **d'améliorer nos services.** Ils ont la possibilité d'échanger ensemble sur leurs problématiques lors de réunions en agence et de nous faire part de leurs suggestions pendant les entretiens professionnels.

Satisfaction

Votre bien-être est notre objectif ! Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer le service idéal. Chaque année, un **bilan qualité** est réalisé par téléphone. Nous vous sollicitons également par email pour notre **enquête de satisfaction** annuelle. Pour la garde de vos enfants de moins de 3 ans, un bilan téléphonique ou une visite à domicile sont réalisés en alternance tous les 6 mois.





Choix des produits ménagers

Dans le cadre de nos prestations, nous sommes amenés à utiliser vos propres produits ménagers. Nous vous encourageons à utiliser des nettoyants **respectueux de l'environnement.** Ces produits sont fabriqués à partir d'ingrédients naturels et renouvelables, qui préservent la santé de nos intervenants, en plus de la planète !

Avec Azaé, la vie *facile* à domicile !



Notre vocation

Pas évident de concilier travail, vie de famille et entretien du domicile ! Nos intervenants prennent soin de votre maison et s'occupent de vos enfants lorsque vous ne pouvez pas le faire. Vous, vous profitez de votre temps libre pour votre famille et vos activités !

Sélectionnés pour leurs talents, nos salariés sont bienveillants, souriants et d'une grande écoute.

Nos prestations

Vous rendre la vie plus facile, c'est notre métier ! Azaé propose des services variés, adaptés à vos besoins et surtout flexibles. Votre agence est à votre écoute pour ajuster la prestation selon vos envies.

Votre aide à domicile se déplace chez vous au moment prévu et suit les consignes que vous lui laissez.

Garde d'enfant

24h/24 - 7j/7

- Sortie d'école/périscolaire/crèche
- Baby-sitting occasionnel
- Activités ludo-éducatives
- Préparation des goûters/repas
- Aide aux devoirs
- Nettoyage de la chambre
- Respect du rythme (sieste, coucher)

… Et plus encore !

Ménage & Repassage

Du lundi au samedi de 8h à 20h

- Rangement et poussières
- Lavage des sols et vitres
- Nettoyage des sanitaires
- Vaisselle
- Changement des draps de lit
- Entretien du linge et repassage

… Et plus encore !

Jardinage

Du lundi au samedi de 8h à 20h

- Tonte, désherbage
- Arrosage
- Taille des haies/arbustes
- Ramassage des feuilles mortes
- Plantation et rempotage
- Entretien de la terrasse ou des abords de la piscine

… Et plus encore !



Besoin d'un coup de main ponctuel ?

Ménage de printemps, aide à domicile suite à un retour d'hospitalisation, repassage en retard, baby-sitter pour une soirée en amoureux : vous avez besoin d'aide de manière occasionnelle ?

Vous pouvez compter sur Azaé !
Nous proposons des services complémentaires, à la demande, flexibles, personnalisés et sans engagement.

Nos conditions tarifaires

Durée minimale de prestation : 2h

Modes de paiement acceptés :

- Le prélèvement automatique
- Le chèque emploi service universel (CESU)
- Le prélèvement par l'Avance immédiate de crédit d'impôt (AICI)

Votre avantage fiscal

Avec l'Avance immédiate de crédit d'impôt, vous ne payez que la moitié de votre facture*.

Testez votre éligibilité !

**Selon éligibilité Urssaf et conditions définies au Code Général des Impôts.*

Notre grille tarifaire est remise avec le présent livret. Nous remettons gratuitement un devis personnalisé à la demande du client. Vous trouverez de plus amples détails dans nos Conditions Générales de Vente, remises avec le présent livret.



Un accompagnement *sur mesure*

En plus de vous proposer une prestation qui répond à vos attentes, notre but est que vous vous leviez chaque matin avec le sourire.

Recrutement

C'est le pilier de la qualité de nos prestations. Les compétences et la motivation de nos candidats sont validées par des mises en situation, des entretiens approfondis et des contrôles de référence. Nous choisissons **la personne qualifiée qui vous correspond le mieux.**

Échanges

Toute relation pérenne est basée sur l'écoute. La première étape fondamentale de notre relation est la rencontre à votre domicile. **Nous prenons le temps de vous connaître** pour bien comprendre vos attentes. Une question ? Vous avez le numéro de votre référent en agence.

Liaison

Sur votre **espace client,** vous retrouvez votre planning, les congés de votre aide à domicile, vos factures, ou encore des actualités diffusées par votre agence. Un **carnet de liaison** peut vous être remis dans le cadre d'une garde d'enfant de moins de 3 ans afin de garantir un suivi quotidien avec l'agence et votre intervenant.





Les histoires Azaé

Nos salariés et clients prennent la parole, écoutez-les !



Quelques informations sur les *aides* financières

Des solutions existent pour financer nos prestations.

Le crédit d'impôt

Que vous soyez sans emploi, actif ou retraité, **vous bénéficiez de 50% de crédit d'impôt** sur vos dépenses de services à la personne effectuées dans votre résidence principale ou secondaire. La moitié de vos dépenses est ainsi déduite de votre impôt sur le revenu. Si vous payez peu ou pas d'impôt, le montant vous est remboursé. Chaque année au printemps, nous vous transmettons une attestation fiscale qui vous permet de vérifier votre déclaration pré-remplie.

Vous pouvez également souscrire gratuitement au service en ligne **Avance Immédiate de Crédit d'Impôt (AICI)**, qui vous évite de devoir avancer la moitié prise en charge par l'État. Chaque mois, vous ne payez que la moitié de votre facture par prélèvement bancaire. Contactez votre agence pour en savoir plus.

*Le crédit d'impôt est valable sur les prestations que vous financez directement, **après déduction des éventuelles aides financières** auxquelles vous avez droit (PAJE, CESU, APA…). Les limites et conditions du crédit d'impôt des services à la personne sont détaillées à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.*

Le CESU préfinancé
(Chèque emploi service universel)

Vous pouvez utiliser les chèques distribués par votre employeur, assurance maladie ou mutuelle pour payer tout ou partie de nos prestations d'aide à domicile. Le crédit d'impôt reste valable sur la part du chèque à votre charge.

La PAJE
(Prestation d'Accueil du Jeune Enfant)

Les **Caisses d'Allocations Familiales** (CAF) proposent cette aide financière spécifique lors de l'arrivée d'un nouvel enfant (naissance ou adoption). Cette allocation permet notamment de réduire le tarif de votre garde d'enfants !

La PAJE comporte un volet spécifique appelé « Complément de libre choix du Mode de Garde » (CMG). Grâce à lui, votre famille peut bénéficier d'une **prise en charge partielle du prix de votre nounou à domicile.** Attention : pour en profiter, votre enfant devra impérativement être âgé de moins de 6 ans. De plus, sachez que le montant versé peut varier selon plusieurs critères : vos revenus, le nombre d'enfants et leur âge, ainsi que le nombre d'heures effectuées par la nounou. Pour plus d'informations rendez-vous sur le site de la CAF : www.caf.fr.



L'aide des caisses de retraite

L'aide ménagère à domicile est attribuée par certaines caisses de retraite (Carsat/ CNAV, MSA, CNMSS) aux personnes les plus autonomes dont l'état de santé ne justifie pas l'octroi de l'APA (GIR 5 et 6).

Le montant de cette aide est calculé en fonction de vos revenus. Vous pouvez vous renseigner auprès de votre caisse principale de retraite.

L'Aide Sociale Départementale

L'aide sociale permet de financer des heures de ménage à domicile aux personnes qui ont peu de moyens. Elle est **accordée par le Conseil Départemental sous conditions de ressources.**

Le dossier de demande est à retirer auprès du Centre Communal d'Action Sociale de votre commune, qui instruira le dossier. La décision d'attribution est prise par le Conseil Départemental.

L'APA
(Allocation Personnalisée d'Autonomie)

Vous avez **plus de 60 ans et êtes en perte d'autonomie ?** Vous pouvez prétendre à l'APA (GIR 1 à 4).

Le nombre d'heures alloué ainsi que le montant de cette aide varient en fonction de vos revenus et de votre niveau de dépendance. Ce dernier est évalué lors d'une visite à domicile à l'aide de la **grille AGGIR** (Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources).

Vous devez adresser une demande d'aide par le biais d'un dossier au Président du Conseil Départemental. Le dossier est à retirer auprès du **Conseil Départemental**, des services sociaux de votre commune ou de votre département (Centre Communal d'Action Sociale, Centre Local d'Insertion et de Coordination, Mairie), ainsi que dans certaines structures d'aide à domicile.

L'APA ne peut pas être cumulée à l'aide des caisses de retraite, ni à l'aide sociale départementale.

Votre équipe Azaé est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches auprès des différents organismes sociaux.

Azaé
Extranet

Votre espace *client*



L'extranet est un outil en ligne pour vous faciliter la vie. À l'aide d'une simple connexion Internet, vous avez accès au planning des interventions, vous pouvez consulter les congés de votre aide à domicile et découvrir les actualités diffusées par votre agence.

Grâce à l'espace client, vos factures sont dématérialisées et disponibles à partir du 15 du mois. C'est la planète qui va être contente !

Pour y accédez, demandez à votre agence de vous envoyer le mail d'inscription.

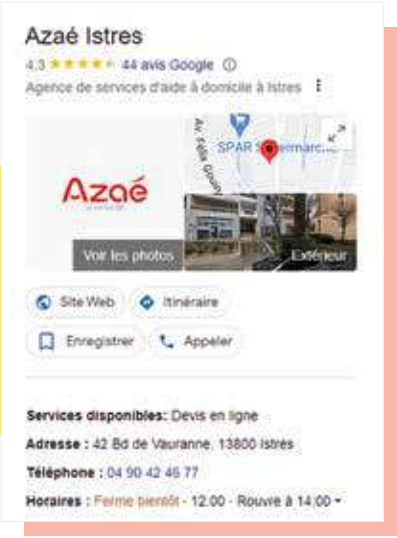
Laissez-nous un *avis*

L'accueil de votre agence est toujours agréable ? Votre intervenant est aux petits soins ? Nos prestations vous facilitent la vie ?

Dites-le nous !

Tapez le nom de votre agence sur Google et laissez un avis, nous serons très heureux de le lire.

Une suggestion pour améliorer nos services ? Notre service qualité attend vos remarques : qualite@azae.com.



Code de *déontologie*

Notre code de déontologie s'articule autour de 4 axes essentiels. Il a pour but de rappeler nos engagements et les règles de bonne conduite qui en découlent.



Respect des règles

Nos collaborateurs exercent leur activité dans le respect des valeurs d'Azaé et en conformité avec les dispositions légales et réglementaires ainsi que les règles internes. Ils respectent les heures d'intervention et **préviennent leur responsable de tout retard prévisible** ou modification d'emploi du temps.

Respect de la personne

Nos intervenants agissent avec respect et **bienveillance,** en se gardant de toute discrimination. Ils sont à l'écoute de leur client et veillent à préserver leur dignité et leur intimité. Ils respectent la culture, les choix de vie et les biens du client et de la famille. Ils accordent une attention particulière à leur hygiène corporelle, à leur tenue vestimentaire et au matériel confié dans le cadre de leur activité. Ils n'ont pas le droit d'accepter toute délégation de pouvoir. Ils ont pour **interdiction d'accepter des pourboires ou tout autre bien** et ne peuvent pas retirer de l'argent pour le compte des clients.

Devoir de discrétion et de confidentialité

Nos collaborateurs s'engagent à **respecter la vie privée de nos clients** et à ne pas divulguer les informations dont ils ont eu connaissance dans le cadre de leur mission.

Transparence

Nous proposons des services adaptés aux besoins et attentes de nos clients. Nous leur donnons des **informations claires** pour leur permettre de faire le bon choix. Chaque intervenant signale à son responsable toute difficulté rencontrée dans le cadre de ses interventions.

> ***Chacun de nous étant acteur du développement d'Azaé et porteur de ses valeurs, nous avons à cœur d'appliquer ce code et de le faire respecter.***

Charte des *droits* et des *libertés* de la personne accompagnée

Article 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.

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 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.

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 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.

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 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.

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.** À 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 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.

> ***Cette charte doit s'appliquer de manière systématique au bénéficiaire d'aide à domicile, dans le respect des éventuelles décisions de justice ou mesures de protection judiciaire le concernant.***

LES NUMÉROS D'URGENCE

15
SAMU

Le service d'aide médical urgent

Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins

18
SAPEURS POMPIERS

Pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide

Police secours ou gendarmerie	**17**
SOS Médecin	**3624**
SOS Allô Enfance en Danger	**119**
SOS Maltraitance personnes âgées ou handicapées	**3133**
Samu Social - Secours aux sans-abris	**115**
Violences conjugales	**3919**
Harcèlement scolaire	**3020**
Numéro unique d'urgence en Europe	**112**
Numéro d'urgence dédié aux personnes sourdes et/ou muettes uniquement accessible par SMS ou fax	**114***

LES CENTRES ANTIPOISON DANS VOTRE RÉGION

Un médecin toxicologue répond à vos questions 24 h/24 et 7 j/7

Angers	02 41 48 21 21	Nancy	03 83 22 50 50
Bordeaux	05 56 96 40 80	Paris	01 40 05 48 48
Lille	08 00 59 59 59**	Rennes	02 99 59 22 22
Lyon	04 72 11 69 11	Strasbourg	03 88 37 37 37
Marseille	04 91 75 25 25	Toulouse	05 61 77 74 47

** Pour connaître le fonctionnement du numéro d'urgence 114, consultez le site : www.urgence114.fr*
*** Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe*

A-004-280726. Crédits photos : Adobe Stock. Ne pas jeter sur la voie publique. Azaé membre du groupe Azémiolle – SA au capital de 1 094 256€ – RCS Strasbourg B 508974128.