

LIVRET D'ACCUEIL



Côte Papi

AIDER ET ACCOMPAGNER VOTRE QUOTIDIEN

TABLE DES MATIÈRES



1 Notre Lettre de présentation

2 Notre Présentation d'agence

3 Horaires d'ouverture et coordonnées

4 Nos Secteurs d'intervention

5 Nos Services / Nos Emplois

6 Nos Engagements

7 Vos interlocutrices

8 Nos modalités d'intervention proposées pour les services « Confort » et services « Petite enfance »

9 Nos modalités d'intervention proposées pour le service « D'accompagnement au quotidien »

9.1 L'intervenant service « Assistance Domestique»

10 Nos Tarifs, Moyens de paiement et vos Aides financières

11 Nos règles essentielles

12 Notre évaluation et votre participation

13 Annexes et Chartes



PRÉSENTATION

L'agence «Côté Papi» est une société, basée sur Cilaos, spécialisée dans l'assistance domestique.

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous présenter l'ensemble de ses services.

Depuis sa création en septembre 2025, «Côté Papi», se met au service des familles de Cilaos pour mettre à leur disposition du personnel à domicile.

Ce personnel intervient auprès des personnes actives, enfants et personnes âgées pour la réalisation ou l'accompagnement des tâches de la vie quotidienne.

Nous assurons des services de proximité, pour répondre au mieux aux attentes des clients et des familles. Notre siège social et notre bureau sont situés sur la commune de Cilaos et vos seuls et uniques interlocutrices sont les dirigeantes qui sont en permanence sur le secteur.

Nous sommes une petite société, jeune et dynamique.

Les différents services de notre agence sont constitués de professionnels qualifiés et régulièrement formés et évalués.

A ce titre, l'agence « Côté Papi » dispose de l'agrément délivré par la Préfecture de la Région Réunion.

Pour une meilleure qualité de vie, vous pouvez compter sur le professionnalisme de notre équipe

*Madame Thiaw-Nam-Tong Christine &
Madame Firmant Hélène*



NOTRE AGENCE

Créée en Septembre 2025, « Côté Papi » est une agence d'aide à la vie quotidienne.

L'agence est dirigée par Madame Thiaw-Nam-Tong Christine et Madame Firmant Héléna.

Deux femmes liées d'une amitié de plus de 25 ans qui unissent leurs différentes expériences professionnelles au profit de la population de Cilaos.

Elles ont développé une offre d'accompagnement à domicile sur-mesure, susceptible de convenir à leur propre mode de vie de femmes actives, à leur propres enfants et à leurs propres grands-parents.

L'agence vous présente ses principales missions :

- Création et gestion de l'emploi sur le secteur de Cilaos.
- Proposition de services auprès des familles et des particuliers du secteur afin de faciliter leur vie dans toutes les tâches quotidiennes.
- Accompagner et aider les personnes âgées pour le maintien à domicile et les maintenir au maximum dans leur propre cadre de vie.
- S'assurer à l'acquisition ou à l'approfondissement des compétences professionnelles.

L'agence "Côté Papi " a reçu son agrément SAP 900994139 auprès de la Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités de La Réunion

112 rue de la République – CS 21076 – 97400 SAINT DENIS

HORAIRES & COORDONNÉES

Les gérantes de l'agence « Côté Papi », sont vos uniques interlocutrices.

Elles sont sur le secteur de Cilaos, à votre écoute et à votre disposition pour organiser le bon déroulement des prestations, mais également pour répondre à vos questions.

C'est pourquoi tous nos clients disposent de la ligne directe et portable des dirigeantes



HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi

9h à 12h / 14h à 18h

Rencontre dans notre bureau uniquement sur RDV



HEURES D'INTERVENTION

Nos équipes interviennent selon vos besoins: toute l'année, du lundi au vendredi, les week-ends et les jours fériés.



CÔTÉ PAPI

04 rue des Glycines, 97413 Cilaos

Portable: 0693 05 03 55

Mail: cotepapi.cilaos@gmail.com

Numéro SAP : 990994139

SECTEURS D'INTERVENTIONS



L'agence « Côté Papi » intervient sur tout le secteur géographique de Cilaos.

CILAOS

MARE-SÈCHE

ILET-À-CORDES

BRAS-SEC

GUEULE-ROUGE

PALMISTE-ROUGE

ILET-À-CALEBASSE

PETER-BOTH

CAP NOIR

NOS SERVICES

L'agence « Côté papi » intervient en mode prestataire pour les services de confort et en mode mandataire pour les services à la personne.

Il est titulaire de l'agrément des services à la personne délivré par la DDETS.

L'agence met à votre disposition différentes aides à la personne, regroupées en 3 secteurs d'activité:

CONFORT



Ménage



Repassage



Préparation de repas



Courses



Livraison



Jardinage



Assistance Informatique



Garde Animalière



Assistance Administrative



Soins de beauté
Esthétique
& coiffure



Bricolage

SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE



Garde personnes âgées



Entretien cadre de vie



Aide à la toilette



Préparation de repas



Livraison de repas



Accompagner lors des déplacements extérieurs.

SERVICES PETITE ENFANCE



Soutien Scolaire



Garde d'enfants de +3 ans



Cours à domicile

NOS EMPLOIS

ADULTE

Assistance et
Accompagnement
d'Adultes à
domicile

Assistant(e)
de vie :
Accompagnement
d'adulte dans les
actes de la vie
quotidienne

Coiffeur(se)
Esthéticien(ne)

Soins esthétiques
pour les personnes
agées et/ou
vulnérables

BIEN ETRE A DOMICILE

Soins esthétiques
à domicile

NOS EMPLOIS

ESPACE DE VIE

Entretien du
domicile et tâches
ménagères

Employé(e)
Familiale

Employé(e)
d'entretien

Jardinier

Bricoleur(se)

Gardien(ne)

ENVIRONNEMENT

EXTERNE

Activités à l'extérieur
(bricolage,
jardinage,
gardiennage)

NOS EMPLOIS

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Activités
techniques et
spécialisées

Secrétaire
particulier(e)

Assistant(e)
informatique

Enseignant(e)
particulier(e)

Les Missions présentées ci dessus sont indicatives et peuvent varier selon les besoins spécifiques de chaque foyer. Elles font partie des activités proposées conformément à l'article D. 7231-1 du Code du Travail et des emplois proposés conformément à la convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 IDCC 3239.

NOS ENGAGEMENTS

Chez « Côté Papi », nous avons le même niveau d'exigence pour nos clients que pour nos proches, nos enfants et nos propres grands parents.

La base d'une relation professionnelle et pérenne est le respect de nos engagements entre l'agence et l'ensemble de ses parties (aidés, familles, aidants, intervenants).



- C** onfiance, nous luttons contre toute discrimination et favorisons la diversité.
- O** n travaille en équipe avec respect, solidarité et en préservant la dignité des personnes.
- T** olerance zéro pour toute forme de maltraitements, de violences ou de harcèlements.
- E** space de vie privée et d'intimité respecté.
- P** rotéger et respecter les biens.
- A** voir le respect de sa culture et de son choix de vie.
- P** rofessionnalisme dans le respect de notre promesse client.
- I** nitiative, faire progresser la qualité des services rendus aux clients et bien-être au travail

VOS INTERLOCUTRICES

Chez « Côté Papi », nous avons une relation privilégiée avec nos clients. Nous sommes une petite structure et nous avons à l'esprit de travailler comme une grande famille.

Pas d'intermédiaire pour la constitution et le suivi des dossiers, du début à la fin de la prise en charge vous êtes en contact continu avec Mme Thiaw-Nam-Tong et Mme Firmant qui connaissent votre dossier.

Nous gérons les appels téléphoniques, les rdv, les visites sur le terrain et les démarches administratives.

Notre mission ?

- Informer des modalités d'intervention de l'agence.
- Rencontrer le client à son domicile pour évaluer précisément ses besoins et ses souhaits. Cette visite est gratuite.
- Proposer les aides financières possibles.
- Aider à constituer son dossier.
- Sélectionner l'intervenant adapté et venir le présenter au client. Cette visite est également gratuite.
- Embaucher les intervenants et début des interventions à domicile.
- Suivi de la prise en charge physique et administrative.
- Rencontrer les clients, les intervenants et les familles dans notre bureau , sur RDV pendant les heures d'ouvertures.
- Répondre aux questions, recevoir les doléances et y apporter une solution.
- Adapter ou modifier la nature de l'intervention en cas de besoin.

MODALITÉS D'INTERVENTION

SERVICES « CONFORT » SERVICES « PETITE ENFANCE »

Pour ces deux services, l'agence
« Côté Papi » intervient en tant que PRESTATAIRE de services.

Cela veut dire quoi ?
C'est nous le patron !

LE BÉNÉFICIAIRE : (VOUS)

Vous vous occupez de rien! pas des démarches administratives relatives à l'emploi d'un salarié ainsi que des responsabilités liées à l'intervention à votre domicile.

Vous signez juste un contrat de prestation à domicile et vous vous engagez à le respecter.

L'AGENCE : (NOUS)

- Sous sa responsabilité de fournir un contrat défini et se porte garant de la qualité de la prestation effectuée.
- Assure les fonctions d'employeurs et d'encadrement des salariés.
- Assure le suivi professionnel des intervenants.
- Vous assiste pour constituer un dossier d'aide financière.
- Etablit mensuellement une facture correspondante nombres d'heures travaillées.
- Procède à une enquête de satisfaction.

L'INTERVENANT: (L'EMPLOYÉ)

Il est salarié de l'Agence « Côté Papi ».

MODALITÉS D'INTERVENTION

SERVICES « AIDE À LA PERSONNE »

Pour ce service, l'agence

« Côté Papi » intervient en mode MANDATAIRE de services.

Pourquoi? Pour vous garantir toujours une même auxiliaire de vie (sauf pendant congés ou arrêt maladie), pour une meilleure prise en charge en petit comité en toute intimité... Ainsi instaurer rapidement un lien de confiance avec chaque personne âgée accompagnée.

Cette fois ci, pas de jaloux, c'est vous le patron !

LE BÉNÉFICIAIRE : (VOUS)

- Vous êtes l'employeur vous assumez la fonction d'encadrement.
- Vous assumez la responsabilité juridique liée à l'emploi d'un salarié.
- Vous rémunérez directement votre intervenant (salaires et charges sociales).

L'AGENCE : (NOUS)

Procède au recrutement de votre personnel.

- Rédige le contrat de travail et le contrat de mandataire.
- Etablit la fiche de paie de votre salarié.
- Effectue les déclarations à l'URSSAF.
- Etablit les déclarations auprès de la caisse primaire d'Assurance maladie en cas d'arrêt de travail.
- Vous conseille en cas de rupture du contrat de travail.
- Vous propose un remplaçant en cas d'absence de votre salarié.
- Vous facture des frais de gestions mensuels.
- Assure le suivi professionnel des salariées en poste.
- Procède à une enquête de satisfaction permettant d'évaluer la qualité de ses prestations.
- Ne substitue pas à l'employeur.

L'INTERVENANT: (L'EMPLOYÉ)

Il est votre salarié.

RESPONSABILITES EMPLOYEUR

LÉGALITÉ ET CONTRAT

RÉDIGER UN CONTRAT DE TRAVAIL ÉCRIT

RESPECTER LE DROIT DU TRAVAIL ET LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES SALAIRES DU PARTICULIER EMPLOYEUR ET DE L'EMPLOI A DOMICILE DU 15 MARS 2021 IDCC 3239

Définir clairement le poste, les missions, le temps de travail, la rémunération et les modalités (CDD ou CDI).

Salaire minimum (SMIC ou convention collective), heures supplémentaires, congés payés, repos hebdomadaire.

DÉCLARATIONS ET COTISATIONS

DÉCLARER L'EMPLOI AUPRÈS DE L'URSSAF OU DU CESU PAYER LES COTISATIONS SOCIALES

Permet la couverture sociale de l'aidant (assurance maladie, retraite, chômage, accidents du travail).

Retraite, assurance maladie, allocations familiales et cotisation chômage le cas échéant.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

ASSURER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SÛR

Vérifier l'absence de risques au domicile, fournir les équipements nécessaires (gants, matériel d'aide si besoin).

Respect des obligations relatives à la médecine du travail, à la santé et à la sécurité au travail.

ORGANISATION ET SUIVI

PLANIFIER LES HORAIRES ET MISSIONS SUPERVISER ET COMMUNIQUER

Clarifier les temps de travail, pauses, congés et absences.

Maintenir un dialogue régulier pour ajuster les besoins et résoudre les difficultés.

PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ

RESPECTER LA VIE PRIVÉE ET LES DONNÉES PERSONNELLES

Ne pas divulguer d'informations médicales, financières ou personnelles de la personne employée ou de la famille.

GESTION ADMINISTRATIVE

FOURNIR LES BULLETINS DE PAIE PAYER LES SALAIRES TOUS LES MOIS CONSERVER LES DOCUMENTS LÉGAUX

Mention obligatoire de la rémunération, heures, congés, cotisations.

Contrat, attestations, bulletins de salaire et relevés URSSAF pour contrôle éventuel.

Attention, en cas de décès de la personne agée, un solde de tout compte sera à régler à l'employé(e), qui tiendra compte de son ancienneté et des congés payés non pris et les primes éventuellement dues au moment de la rupture du contrat.

RELATION HUMAINE ET RESPECT MUTUEL

MAINTENIR UN CLIMAT DE CONFIANCE

Écoute, valorisation du travail, respect des limites professionnelles.

GESTION DES LITIGES

En tant que particulier employeur, vous assumez la responsabilité légale vis-à-vis de la personne que vous engagez sous contrat de mandat. Cela signifie que vous êtes tenu de respecter toutes les obligations légales et contractuelles :

- * rémunération conforme,
- horaires,
- congés,
- sécurité et
- respect de la vie privée du salarié.

En cas de désaccord ou de litige avec votre salarié, vous êtes le principal interlocuteur et responsable devant les autorités compétentes (inspection du travail, URSSAF, prud'hommes). Tout manquement aux obligations légales ou contractuelles peut engager votre responsabilité civile et pénale. Il est donc essentiel de préparer un contrat écrit clair, de documenter les horaires et missions, et de conserver toutes les preuves des échanges et paiements, afin de prévenir tout conflit et d'assurer une relation de travail transparente et sécurisée pour les deux parties.

Pour le traitement des réclamations, le salarié s'engage à informer immédiatement le mandant de toute réclamation ou observation formulée par ce dernier, qu'elle soit orale ou écrite, concernant l'exécution de ses missions. Toute réclamation écrite doit être adressée par lettre, courriel ou tout autre moyen écrit convenu entre les parties. Le mandant ou son représentant s'engage à examiner chaque réclamation avec diligence et impartialité. Une réponse motivée sera apportée au salarié dans un délai raisonnable, précisé à l'indiquer délai, ex. 15 jours ouvrés] à compter de la réception de la réclamation.

Lorsque la réclamation concerne un différend relatif à l'exécution du contrat, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable. Si aucun accord n'est trouvé, le différend pourra être soumis aux voies de règlement prévues sur la résolution des litiges, du présent contrat.

Maintien du contrat de travail en cas de cessation du mandat

Le mandant est informé que la fin du présent contrat de mandat, quelle qu'en soit la cause, n'entraîne pas la cessation du contrat de travail liant le salarié au mandant. En cas de rupture du contrat de mandat, le mandant demeure l'employeur du salarié et continue à assumer l'ensemble des obligations découlant du contrat de travail, notamment le paiement du salaire et le respect de la réglementation applicable.

En cas de litige, afin de faire valoir vos droits, vous pouvez faire appel gratuitement à un médiateur dont les coordonnées sont disponibles à :

Mairie de Cilaos

Service « France Service »

Téléphone: 0262 28 92 82

INTERVENANT

SERVICE « ASSISTANCE DOMESTIQUE »

« Côté Papi » propose une assistance domestique complète pour les personnes âgées en situation de perte d'autonomie.



AIDE À L'AUTONOMIE

- Aide au lever
- Aide à la toilette
- Aide prise de repas



AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE

- Aide aux courses
- Préparation des repas
- Entretien courant du linge et du logement
- Assistance dans vos démarches administratives



COMPAGNIE ET VIE SOCIALE

- Jeux de société, lecture et activités manuelles
- Promenades et sorties culturelles
- Stimulation

LES LIMITES DE L'INTERVENANT, CE QU'IL NE PEUT PAS FAIRE

- Tout ce qui relève de la compétence du corps médical (médecin, infirmier, aide soignant, pédicure,...)
- Nettoyer votre cave, votre grenier ou lessiver vos plafonds et murs.
- Effectuer des grandes lessives sans le matériel adéquat (machine à laver)
- Utiliser une procuration même avec votre autorisation

PRESTATIONS ET TARIFS

		APRES DEDUCTION CREDIT IMPOT
Repassage Mode Mandataire (heure)	22,50 €	11,25 €
Ménage Mode Mandataire (heure)	22,50 €	11,25 €
Cuisine à domicile Mode Mandataire (h)	22,50 €	11,25 €
Soutien Administratif Mode Mandataire (h)	35 €	17,50 €
Soins Esthetique et Coiffure Mode Manadataire	30 €	15 €
(Forfait)		
Traitement Formalité administrative	30 €	15 €
(Forfait)		
Formalisation Dossier APA		
(Règlement uniquement si Accord sur	150 €	75 €
le dossier)	(Forfait)	

NOS MOYENS DE PAIEMENT ET VOS AIDES FINANCIÈRES

L'agence « Côté papi » propose un devis gratuit personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est égal ou supérieure à 100€ TTC par mois, ou au consommateur qui lui en fait la demande.

Vous trouverez l'ensemble de nos tarifs, en annexe de ce livret d'accueil.

NOS MOYENS DE PAIEMENT

- Espèce (ce mode de paiement n'ouvre pas droit à l'aide fiscale)
- Chèque bancaire
- Virement bancaire
- Chèque CESU préfinancé*
(Chèque Emploi Service Universel)



VOS AIDES FINANCIÈRES

L'avance immédiate de crédit d'impôt*

L'agence « Côté Papi » est déclarée et titulaire de l'agrément des services à la personne.

En faisant appel à nos services, vos dépenses ouvrent droit à un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des prestations de services à la personnes facturées.

- L'allocation personnalisée d'Autonomie*(l'APA)
- L'Aide Ménagère Légale à domicile*
- L'Aide Ménagère Facultative* à domicile
- Les caisses de retraite, d'assurance maladie, CAF et mutuelles



*CESU PRÉFINANCÉ (CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL)



Le CESU pré-financé est un titre de paiement à montant défini (comme le ticket restaurant) et nominatif.

Il existe en format papier ou format électronique (CESU dématérialisé). Il permet de payer des prestations d'aide à la vie quotidienne réalisées par un organisme de services à la personne, comme l'agence « Côté Papi ».

Si les sommes dues à l'agence excèdent le montant des CESU préfinancés, le bénéficiaire pourra compléter par tout autre moyen de paiement.

COMMENT OBTENIR LE CESU PRÉFINANCÉ?

- Demandez le à votre employeur (public ou privé)
- Demandez les à l'organisme qui vous verse habituellement des prestations sociales: conseil départemental, CCAS, caisse de retraite, mutuelle, CAF... Une attestation fiscale annuelle sera remis au bénéficiaire par l'agence « Côté Papi ».

QUELLES PRESTATIONS PEUT-ON RÉGLER AVEC LE CESU PRÉFINANCÉ?

- Toutes les prestations d'assistance domestique proposées par l'agence « Côté Papi ».
- Le salaire net d'un salarié présenté par notre agence de mandata

Le CESU préfinancé simplifie la vie des salariés pour mieux concilier vies professionnelle et personnelle.

Cette aide n'étant pas soumise à l'impôt sur le revenu pour le salarié, elle lui offre donc du pouvoir d'achat supplémentaire.

* L'AVANCE IMMÉDIATE DE CRÉDIT D'IMPÔT

Vous êtes particulier-employeur et vous faites appel aux services d'accompagnement au quotidien de l'agence « Côté Papi », bénéficiez de l'Avance immédiate de crédit d'impôt, qui vous permet de déduire immédiatement les 50% du montant de vos dépenses de services à la personne.

Vous bénéficiez d'un plafonnement de votre crédit d'impôt à 6000€ par an et par foyer fiscal (fixé par décret).

Pour plus d'informations :

<https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile>

Vous avez deux possibilités:

PROCÉDÉ CLASSIQUE

C'est à dire que vous payez la totalité du montant de la facture dès sa réception et ensuite vous vous faites rembourser l'année suivante. Car chaque année, nous vous adressons une attestation fiscale récapitulant les sommes ouvrant droit au crédit d'impôt à reporter sur votre déclaration d'impôt.

L'AVANCE IMMÉDIATE

Avec ce système, la moitié du montant est déduite directement de la facture, par conséquent vous ne payez que la moitié du montant des services, le reste étant pris en charge par l'administration fiscale. Exemple: si vous réglez une facture mensuelle de 100€, vous ne paierez plus que le reste à charge, c'est à dire 50€.



Au service de notre protection sociale

Ce service optionnel est proposé par l'Urssaf et la Direction générale des Finances publiques, **il est gratuit, dématérialisé et non obligatoire** : Tous les services de l'agence « Côté Papi » sont éligibles à l'avance immédiate de crédit d'impôt.

Cette mesure donne plus de pouvoir d'achat aux familles, elle favorise l'emploi dans le secteur des services à la personne et elle permet aussi de lutter contre le travail dissimulé.

Le client ne règle ainsi que le montant restant à sa charge.

L'Avance immédiate est un dispositif géré par l'Urssaf et l'administration fiscale. Côté Papi intervient en qualité d'organisme de services à la personne et assure l'accompagnement administratif de son client dans le cadre du dispositif.

Le client peut demander à bénéficier de ce service sous réserve de

remplir l'ensemble des conditions d'éligibilité fixées par l'Urssaf et l'administration fiscale.

Côté Papi ne garantit ni l'acceptation de la demande d'adhésion, ni le maintien ultérieur de l'éligibilité du client.

Toute décision d'acceptation, de refus, de suspension ou de désactivation relevant de l'Urssaf ou de l'administration fiscale ne peut être imputée à Côté Papi.

Pour pouvoir bénéficier de l'Avance immédiate, le client doit notamment :

- disposer d'une adresse sur le territoire français ;
- disposer d'un numéro fiscal ;
- avoir déjà effectué une déclaration de revenus auprès de l'administration fiscale, pour l'année fiscale de référence applicable ;
- être le seul déclarant de son foyer fiscal à recourir à des prestations de services à la personne dans le cadre du dispositif ;
- ne pas bénéficier, pour les prestations concernées, d'une prise en charge financière par un tiers ;
- ne pas bénéficier de l'APA ou de la PCH pour les prestations concernées ;
- ne pas utiliser de titres spéciaux de paiement pour régler les prestations concernées ;
- disposer d'un compte bancaire permettant les prélèvements effectués par l'Urssaf.

L'Urssaf et l'administration fiscale demeurent seules compétentes pour vérifier et déterminer l'éligibilité effective du client.

Les conditions d'éligibilité peuvent évoluer en fonction de la réglementation en vigueur.

Afin de permettre son inscription au dispositif, le client autorise Côté Papi à transmettre à l'Urssaf les informations nécessaires à la création et à la gestion de son compte.

Les informations susceptibles d'être demandées comprennent notamment :

- nom et prénom ;
- état civil ;
- date et lieu de naissance ;
- adresse postale ;
- adresse électronique ;
- numéro de téléphone ;
- coordonnées bancaires nécessaires au prélèvement ;
- toute autre information requise par l'Urssaf.

Les informations d'état civil communiquées doivent correspondre aux informations détenues par l'administration fiscale.

Le client doit notamment veiller à fournir une adresse électronique valide et accessible.

Le client doit être titulaire du compte bancaire enregistré dans son espace personnel Urssaf et maintenir ses coordonnées bancaires à jour.

Lorsque le client souhaite bénéficier de l'Avance immédiate, Côté Papi procède à son inscription auprès de l'Urssaf, sous réserve des conditions techniques et administratives applicables.

L'administration fiscale vérifie ensuite les conditions d'éligibilité.

Lorsque les conditions sont remplies, l'Urssaf adresse au client un courrier électronique l'invitant à activer son compte personnel.

Le lien d'activation est valable pendant 7 jours. À défaut d'activation dans ce délai, le client peut demander à l'Urssaf le renvoi d'un nouveau lien.

Le client doit lui-même procéder à l'activation de son compte et accepter les conditions générales d'utilisation du service de l'Urssaf.

Côté Papi ne peut pas se substituer au client pour l'activation de son compte personnel.

Côté Papi est l'interlocuteur principal du client pour l'accompagnement et le suivi administratif de ses prestations dans le cadre de l'Avance immédiate.

À ce titre, Côté Papi assure notamment :

- l'accompagnement du client lors de son inscription ;
- la transmission des informations nécessaires à l'Urssaf ;
- la transmission des demandes de paiement correspondant aux prestations réalisées ;
- le suivi administratif du dispositif dans le cadre de ses compétences ;
- l'information du client lorsqu'une anomalie ou une difficulté portée à sa connaissance est susceptible d'affecter le fonctionnement du dispositif.

Cette qualité d'interlocuteur principal ne signifie pas que Côté Papi se substitue à l'Urssaf ou à l'administration fiscale.

L'Urssaf demeure compétente pour la gestion du compte Avance immédiate, les prélèvements, les contrôles et les décisions relatives au fonctionnement du service.

Le client peut donc être directement sollicité par l'Urssaf, notamment concernant son compte personnel, ses coordonnées bancaires, son éligibilité ou ses opérations de prélèvement.

Après activation du compte du client et mise en relation avec Côté Papi, les demandes de paiement peuvent être transmises à l'Urssaf pour les prestations réalisées à compter de la date d'activation ou d'acceptation de la mise en relation, selon la situation du client.

Les prestations doivent avoir été intégralement réalisées avant leur transmission dans le cadre du dispositif.

Le client reçoit une notification de l'Urssaf lorsqu'une demande de paiement est mise à sa disposition.

Le client dispose d'un délai de 48 heures pour vérifier et, le cas échéant, contester la demande de paiement.

À défaut d'action dans ce délai, la demande est automatiquement validée.

Après validation de la demande de paiement, l'Urssaf procède au prélèvement du montant restant à la charge du client, après déduction de l'Avance immédiate correspondant au crédit d'impôt. Le client doit donc veiller à ce que son compte bancaire soit suffisamment approvisionné à la date du prélèvement.

Le client demeure responsable de l'exactitude et de la validité de ses coordonnées bancaires.

En cas de rejet du prélèvement, d'insuffisance de provision, de coordonnées bancaires incorrectes, de compte bancaire clôturé ou de toute autre impossibilité de prélèvement par l'Urssaf, le montant correspondant aux prestations réalisées demeure dû par le client.

L'Avance immédiate ne constitue pas une garantie de paiement accordée par Côté Papi au client.

Le fait que l'Urssaf n'ait pas pu effectuer le prélèvement ne libère pas le client de son obligation de paiement.

Le client devra régulariser directement auprès de Côté Papi toute somme restant due au titre des prestations effectivement réalisées lorsque celle-ci n'a pas été recouvrée par l'Urssaf.

Côté Papi pourra demander au client de procéder au règlement par tout moyen de paiement accepté par l'entreprise.

En cas d'impayé, de rejet répété du prélèvement, de perte d'éligibilité, de problème administratif ou de décision de l'Urssaf ou de l'administration fiscale, l'utilisation de l'Avance immédiate peut être suspendue ou interrompue.

Dans ce cas, les prestations réalisées restent dues dans leur intégralité selon les conditions tarifaires contractuellement convenues.

La suspension ou la désactivation de l'Avance immédiate ne constitue pas une résiliation automatique du contrat conclu entre le client et Côté Papi.

Côté Papi pourra alors facturer au client les sommes correspondant aux prestations réalisées, selon les modalités habituelles de règlement prévues au contrat.

Le client s'engage à informer sans délai Côté Papi de tout changement pouvant affecter son éligibilité ou le fonctionnement du service, notamment :

- changement d'état civil ;
- changement d'adresse ;

- changement d'adresse électronique ;
- changement de coordonnées bancaires ;
- clôture ou modification du compte bancaire ;
- changement de situation fiscale ;
- bénéfice d'une prise en charge par un tiers ;
- attribution de l'APA ou de la PCH ;
- toute notification reçue de l'Urssaf ou de l'administration fiscale concernant l'Avance immédiate.

Le client est également responsable de la consultation régulière de son espace personnel Urssaf et des notifications qui lui sont adressées.

Côté Papi met en œuvre les démarches nécessaires relevant de ses obligations afin de permettre au client d'accéder à l'Avance immédiate.

Toutefois, Côté Papi ne peut être tenue responsable :

- d'un refus d'éligibilité décidé par l'administration fiscale ou l'Urssaf ;
- d'un retard ou dysfonctionnement des services de l'Urssaf ;
- d'une erreur dans les informations communiquées par le client ;
- d'une erreur ou d'un défaut de mise à jour des coordonnées bancaires du client ;
- d'un rejet de prélèvement ;
- d'une insuffisance de provision sur le compte du client ;
- d'une suspension ou désactivation décidée par l'Urssaf ou l'administration fiscale ;
- d'un dépassement des plafonds fiscaux applicables.

Ces événements ne privent pas Côté Papi du droit de réclamer au client le paiement des prestations effectivement réalisées.

Le fonctionnement de l'Avance immédiate étant déterminé par les règles et procédures de l'Urssaf et de l'administration fiscale, les conditions d'accès, les modalités techniques, les plafonds et les procédures peuvent évoluer.

Le client accepte que le fonctionnement du dispositif soit soumis aux règles en vigueur au moment de l'utilisation du service.

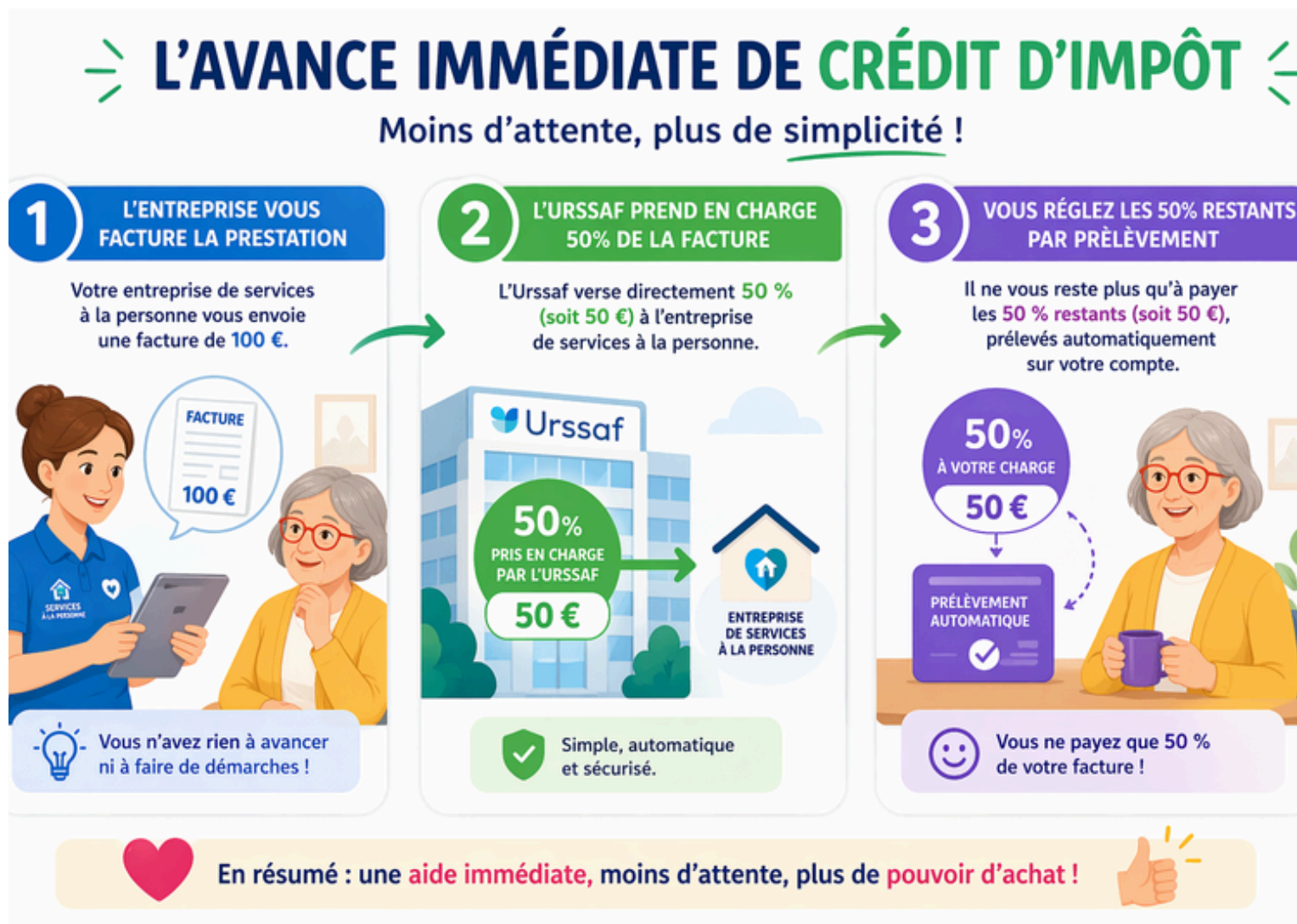
En cas de modification substantielle affectant les conditions d'utilisation du dispositif, Côté Papi en informera le client dans les conditions applicables.

La demande d'adhésion à l'Avance immédiate implique que le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes dispositions et avoir été informé que :

- l'Avance immédiate est un service facultatif ;
- son attribution dépend de l'Urssaf et de l'administration fiscale ;
- Côté Papi accompagne le client mais ne garantit pas son éligibilité ;
- le client reste responsable de ses informations personnelles et bancaires ;

- le client reste redevable du prix des prestations réalisées ;
- un rejet ou une impossibilité de prélèvement par l'Urssaf ne supprime pas la dette du client envers Côté Papi ;
- la suspension ou la suppression de l'Avance immédiate n'entraîne pas l'annulation des prestations réalisées.

Le client reconnaît expressément que l'Avance immédiate constitue un mécanisme de déduction immédiate du crédit d'impôt et non un mécanisme garantissant le paiement des prestations par l'Urssaf.



L'AVANCE IMMÉDIATE

- Nous vous accompagnons pour vous inscrire au dispositif.
- Vous bénéficiez de nos services à domicile.
- Vous payez la moitié du montant de la prestation.
- Vous gérez votre budget plus facilement.
- Vous pouvez suivre en ligne chaque mois l'utilisation de votre crédit d'impôt.
- Nous vous remettons en fin d'année une attestation fiscale.

COMMENT LE SERVICE AVANCE IMMÉDIATE FONCTIONNE-T-IL?

1. Vous nous appelez pour une prestation.
2. Pour bénéficier de l'Avance immédiate par notre agence de service à la personne, il faut que votre compte en ligne de l'Urssaf soit activé. Pour cela nous devons vous inscrire puis l'administration fiscale contrôle votre numéro fiscal et s'assure que vous avez déjà réalisé au moins une déclaration de revenus. Si ces deux éléments sont confirmés, vous recevez un mail vous invitant à activer votre compte en ligne sur particulier.urssaf.fr tout en vérifiant vos informations personnelles.
3. Nous intervenons à votre domicile pour le prestation.
4. L'Urssaf vous envoie une notification pour vous informe qu'une demande de paiement est disponible sur votre compte en ligne. Ce montant correspond à votre reste à payer (soit le montant de la prestation - crédit d'impôt).
5. Vous disposez de 48 heures pour valider cette demande de paiement. Si vous contester la notification et si vous avez des questions, vous devez vous rapprocher de l'agence « Côté Papi » et le prélèvement sera bloqué.
6. Sans action de votre part et au bout de ces 48h, la demande sera automatiquement validée.
7. 2 jours après la validation de la demande de paiement, l'Urssaf prélève votre reste à payer sur votre compte bancaire.
8. L'agence « Côté Papi » rémunère votre intervenant.
9. 4 jours après la validation de la demande de paiement, l'Urssaf nous verse la totalité de la prestation.

* L'ALLOCATION PERSONNALISÉE D'AUTONOMIE (APA)

Cette allocation est une aide financière pour les personnes âgées de 60 ans et plus, en perte d'autonomie, nécessitant une assistance dans les activités quotidiennes.

Elle est financée par le conseil départemental. Le montant de l'APA est ajusté selon le niveau de dépendance et les ressources du bénéficiaire.

QUI ATTRIBUE L'APA?

L'allocation Personnalisée d'Autonomie est versée par le Conseil départemental qui instruit le dossier d'APA.

QUI ÉVALUE LE NIVEAU DE DÉPENDANCE ?

C'est un professionnel du secteur médico-social du département qui vient vous évaluer chez vous.

COMMENT EST ÉVALUÉE LA PERTE D'AUTONOMIE ?

Ile est évaluée à l'aide d'une grille AGGIR (Autonomie Gérontologique Groupes Iso Ressources). Cette grille mesure le niveau de dépendance en classant la personne dans l'un des GIR 5 (Groupes Iso-Ressources) de 1 à 6, où GIR 1 correspond à la perte d'autonomie la plus sévère et GIR 6 à l'autonomie complète. Seules les personnes classées en GIR 1 à 4 sont éligibles à l'APA.

L'APA EST-ELLE VERSÉE DIRECTEMENT AU BÉNÉFICIAIRE ?

Oui cette aide est versée directement sur votre compte bancaire.

COMMENT BÉNÉFICIER DE L'APA?

Pour bénéficier de l'APA, la personne âgée doit compléter un dossier de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) auprès du Conseil Départemental de la Réunion. Vous pouvez également obtenir un dossier d'APA auprès de votre agence « Côté Papi ». Différentes pièces justificatives doivent être jointes au dossier d'APA. Nous pouvons vous aider dans vos démarches de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie grâce à notre service d'assistance administrative.



* L'AIDE MÉNAGÈRE LÉGALE À DOMICILE

Vous pouvez bénéficier de l'Aide Ménagère Légale, sous trois conditions :

- Etre âgé d'au moins 65 ans
- Avoir besoin d'une aide matérielle pour accomplir les travaux domestiques de première nécessité et vous maintenir à votre domicile en raison de votre état de santé.
- Ne pas bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Vous ne pouvez pas obtenir l'Aide ménagère, si vous êtes éligible à l'APA et que vous refusez d'en faire la demande.

QUI ATTRIBUE L'AIDE MÉNAGÈRE LÉGALE?

C'est le conseil général qui vous accorde cette aide sociale.

COMMENT BÉNÉFICIER DE L'AIDE MÉNAGÈRE LÉGALE?

Il faut faire la demande en constituant le dossier auprès du CCAS de votre commune. Différentes pièces justificatives doivent être jointes au dossier d'aide Ménagère (certificat médical, justificatifs de vos ressources,...) Nous pouvons vous aider dans vos démarches de demande d'Aide Ménagère Légale grâce à notre service d'assistance administrative.

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE L'AIDE MÉNAGÈRE LÉGALE?

L'aide ménagère est prise en charge selon vos ressources.

- Au titre de l'aide sociale, par le Conseil Général, si vos revenus mensuels sont inférieures à 950€ si vous vivez seule, et à 1430€, si vous vivez en couple.
- Si vos revenus sont supérieures aux montants ci-dessus, par votre Caisse de Retraite.

Une participation financière peut vous être demandée en fonction de vos revenus dans les deux cas.

Les barèmes de votre participation sont fixés soit par le Conseil Général soit par votre Caisse de Retraite.

Vous pouvez bénéficier d'une exonération de cotisations sociales si vous remplissez les conditions, rapprochez vous de votre Caisse Générale de sécurité Sociale.



L'AIDE MÉNAGÈRE FACULTATIVE À DOMICILE

Sous réserve de conditions particulières, vous pouvez également bénéficier de l'Aide Ménagère Facultative, cette aide est destinée aux personnes non éligibles à l'APA et à l'Aide Ménagère Légale.

Elle s'adresse:

- Aux personnes âgées de 60 ans ou plus
- Aux « Autres » personnes (pas âgées ni porteuses de handicap) qui connaissent une perte d'autonomie suite aux accidents de la vie courante. Ils sont isolés ou personne pour leur apporter l'aide nécessaire au sein du foyer.

En fonction du barème départemental, une participation horaire est laissée à la charge du bénéficiaire.

Le nombre d'heures et la durée d'attribution varient en fonction de la situation du demandeur.

QUI ATTRIBUE L'AIDE MÉNAGÈRE FACULTATIVE?

C'est le Conseil Général qui vous accorde cette aide sociale.

COMMENT BÉNÉFICIER DE L'AIDE MÉNAGÈRE FACULTATIVE?

Il faut également constituer le dossier auprès du CCAS de votre commune.

Différentes pièces justificatives doivent être jointes au dossier d'Aide Ménagère Facultative (certificat médical, justificatifs de vos ressources,...)

Nous pouvons vous aider dans vos démarches de demande d'Aide Ménagère Facultative grâce à notre service d'assistance administrative.



LES RÈGLES ESSENTIELLES

Merci de signaler à l'agence « Côté Papi » dans les meilleurs délais :

- Tout changement de situation
- Tout problème éventuel
- Absence prévisible



Il est demandé de mettre à disposition pour le service « d'accompagnement à domicile », tout le matériel, accessoires et produits nécessaires à la bonne exécution des tâches à accomplir.

Les animaux domestiques ne doivent pas gêner la prestation.

Il ne doit jamais être remis d'argent liquide directement aux intervenants pour le règlement de la prestation.

Pour le service « aide à la vie quotidienne », vous recevrez un dossier administratif comprenant: le devis, le livret d'accueil, les contrats, le prélèvement SEPA à nous retourner signé et le bordereau de rétractation.

NOTRE ÉVALUATION ET VOTRE PARTICIPATION

Chez « Côté Papi », nous avons les compétences professionnelles mais avant tout l'esprit d'une famille. Nous avons une approche très humaine de notre métier et donc la création de liens forts entre nos équipes et nos clients.

Afin de vous faire participer à la vie de l'agence et dans une démarche de qualité, vous recevez un questionnaire de satisfaction vous permettant de vous exprimer librement sur notre fonctionnement, la qualité de nos services et vos souhaits éventuels. Vos familles, vos représentants légaux et vous-mêmes, pouvez nous faire part de vos remarques et suggestions à tout moment de votre prise en charge.

En cas de litige, afin de faire valoir vos droits, vous pouvez faire appel gratuitement à un médiateur dont les coordonnées sont disponibles à:

MAIRIE DE CILAOS

Service « France Service »

Téléphone: 0262 28 92 82

Nous mettons un point d'honneur à progresser ensemble sur la qualité des services rendus aux clients ainsi que le bien être au travail des intervenants.

LE SUIVI

Des visites de suivi sont assurées par les dirigeantes de l'agence « Côté Papi », dans le but d'évaluer la qualité des prestations.

Un cahier de liaison est mis à disposition au domicile de l'aidé permettant une meilleure coordination du travail à effectuer et les informations capitales s'avérant nécessaire à l'accomplissement du travail de l'intervenant avec :

- Le nom et numéro de téléphone du médecin traitant, de l'infirmière, du kinésithérapeute.
- Le nom et numéro de téléphone de la personne de confiance, service tutelle ou curatelle.
- Les régimes alimentaires. L'intervenant indique dans le cahier de liaison, les faits inhabituels: malaise, manque d'appétit, refus de se lever de se laver, de s'habiller, comportement anormal...

En cas d'urgence médicale, l'intervenant contacte votre médecin ou les services d'urgence. Après chaque intervention, vous devez signer une feuille de présence.

LA CONTINUITÉ DU SERVICE À LA PERSONNE

En cas de retard, d'absence et de changement d'intervenant, l'agence « Côté Papi » s'engage à vous prévenir dans le plus bref délai, afin d'assurer la continuité du service.

Si absence de l'intervenant, une solution de remplacement est mise en place par l'agence, et on assure une prestations de même qualité selon vos horaires et vos besoins.

Toujours pour garantir la continuité du service, l'agence « Côté Papi », peut intervenir chez vous les dimanches et les jours fériés . Dans ce cas et dans un souci d'organisation de planning, d'autres intervenants peuvent prendre le relai

PÉRIODE CYCLONIQUE

Lors d'une menace cyclonique, l'agence « Côté Papi » appelle à l'unité

Pour passer cette période bien souvent anxiogène, nous demandons une collaboration exceptionnelle entre l'agence, nos intervenants, nos aidés et leurs familles, pour garantir la continuité des services.

Au delà de l'alerte orange nos activités sont suspendues. Les activités reprennent quand au minimum l'alerte rouge est levée et lorsque les conditions météorologiques réelles du secteur permettent de garantir notre sécurité.

Pour une question de couverture d'assurance, les interventions sont annulées et repoussées, si pour intervenir à votre domicile, nous devons circuler sur des routes officiellement fermées.

ANNEXES & CHARTES

CHARTES DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNAGE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP ET DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

01

Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

02

Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

03

Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

04

Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

05

Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

06

Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

07

Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

CHARTES DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNAGE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP ET DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

- 08** **Préservation de l'autonomie**
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.
- 09** **Accès aux soins et à la compensation des handicaps**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.
- 10** **Qualification des intervenants**
Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.
- 11** **Respect de la fin de vie**
Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- 12** **La recherche : une priorité et un devoir**
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.
- 13** **Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable**
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.
- 14** **L'information**
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

CHARTRE ÉTHIQUE ET ACCOMPAGNEMENT DU GRAND ÂGE

01

Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière.

02

Favoriser l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits.

03

Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime. L'informer de façon loyale, adaptée et respecter ses décisions.

04

Garantir à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés.

05

Reconnaître le besoin, pour chaque personne, d'avoir une vie relationnelle, une vie sociale et familiale, une vie affective et une vie intime.

06

Proposer à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires.

07

Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible.

08

Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches.

09

Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

10

Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en s'efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.