

COVIAM

Association pour la vie autonome



Livret d'accueil



Sommaire

Un service mandataire, qu'est-ce que c'est ?	3
Les services proposés	4
Les tarifs	5
Les aides financières	6
Nos engagements	7
Liste des documents remis au bénéficiaire	8
Notre charte	9
Comment bénéficier du service ?	10
Pour nous joindre	16
Organisation du service	17
Activités de la structure	18
La Charte des Droits et Libertés de la personne accompagnée	19



Un service mandataire, qu'est-ce que c'est ?

Le service est un **intermédiaire pour la partie administrative et une aide au recrutement**. Il s'adresse **aux personnes handicapées dépendantes**, et ayant besoin d'accompagnement.

Cela signifie que la personne handicapée est **l'employeur de ses assistants de vie**. Le nombre d'assistants de vie est limité au choix de la personne et les besoins sont connus par le salarié.

L'accueil téléphonique est assuré 7 jours sur 7. L'ouverture habituelle du bureau se fait de 9h30 à 16h30 du lundi au vendredi. En dehors de ces créneaux, l'accueil pourra se faire par messagerie qui est régulièrement consultée pour suite à donner



Dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est **l'employeur** de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses **obligations** résultant notamment du code du travail, de la convention collective et du code de la sécurité sociale.



Les services proposés

Pour des accompagnements courts et réguliers :

- Lever, coucher
- Courses, repas
- Ménage
- Délégation de gestes de soin
- Déplacements, rendez-vous
- Accompagnement sur les activités extérieures
- Conduite du véhicule personnel de l'employeur

Pour des accompagnements plus longs :

- Demi-journées
- Nuits
- 24h/24
- Vacances, week-ends

L'assistant de vie qui intervient est là pour répondre uniquement aux besoins de la personne handicapée bénéficiaire.

Les tarifs

Les tarifs correspondent aux **montants de la PCH** (Prestation de Compensation du Handicap). De base les personnes ont une PCH en **catégorie C**. La catégorie D est octroyée si réalisation de gestes liés à des soins.

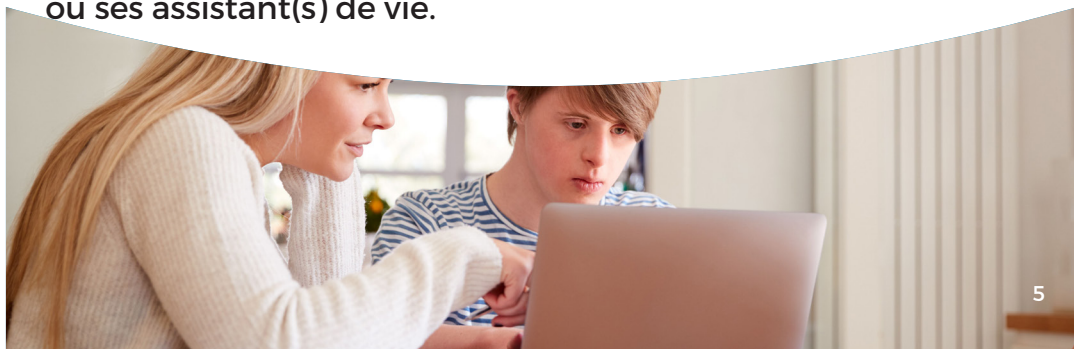
Pour chaque demande, **un devis gratuit personnalisé est établi**. Le vendeur le remet au consommateur dont le prix total de la prestation est égal ou supérieur à 100€ TTC, ou au consommateur qui en fait la demande.

Le coût total de l'accompagnement correspond au total des frais de gestion de Coviam + l'appel de fonds pour les cotisations sociales et le prélèvement à la source des salariés + les salaires nets des salariés.

Sur nos factures sont indiqués nos frais de gestion ainsi que l'appel de fonds correspondant aux versements à l'urssaf et aux services des impôts. Les salaires nets sont à régler par l'employeur directement au(x) salarié-e(s).

Les salaires varient en fonction des minimum de la branche des particuliers employeurs et des obligations légales. Coviam informe lors des changements.

En aucun cas le bénéficiaire ne doit faire de don d'argent à son ou ses assistant(s) de vie.



Les aides financières

Le bénéficiaire peut financer **la totalité des coûts** liés au service par la **PCH** (Prestation de Compensation du Handicap), la **MTP** (Majoration Tierce Personne) ou l'**ACTP** (Allocation Compensatrice Tierce Personne).

La MTP est à demander à **la caisse dont vous dépendez** (CPAM ou MSA).

Pour bénéficier de la PCH aide humaine, il faut s'adresser à la **MDPH** (Maison Départementale des Personnes Handicapées) . Il faut alors remplir **un dossier de demande de prestation de compensation en aide humaine**.

Attention **la MTP n'est pas cumulable avec la PCH aide humaine**. Si vous bénéficiez déjà d'une PCH, mais avec un tarif horaire de prestataire, emploi direct ou aidant familial, il vous suffit de téléphoner au service payeur de la PCH pour demander à passer au **tarif mandataire**.

Il existe un **crédit d'impôt** lorsque vous dépensez plus que les sommes reçues. Vous ne devez **déclarer** que les sommes restantes finalement à **votre charge**. Vous devez donc **déduire** des sommes payées les aides que vous avez perçues pour l'emploi de ce salarié.

Le crédit d'impôt est égal à **50% des dépenses** effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle. Les éléments étant susceptibles d'évoluer voir le site information gouvernementale : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/credit-impot-services-personne>)

Nos engagements

Tous types d'accompagnement :

- Pour adultes ou enfants handicapés
- Au domicile, pour les loisirs, les vacances, les déplacements...
- Aide professionnelle, aide à la parentalité

Liberté de choisir :

- Le duo accompagnant / personne handicapée, un choix mutuel !
- Horaires libres (possibilité 7j/7, 24h/24)

Des décisions collectives :

Participation de tous aux décisions, à la manière d'une coopérative : une personne = une voix

Respect de l'autre et confidentialité :

Un service à l'écoute des employeurs et salariés de façon confidentielle et impartiale

Qualité d'accompagnement :

- Des propositions régulières de formations
- Des séances d'échanges entre employeurs
- Des initiations adaptées (yoga, sophrologie...)

Des emplois pérennes :

CDI privilégié au CDD, hormis pour les remplacements et les accompagnements ponctuels

Le service s'engage à ne pas proposer une offre abusive et à respecter les règles déontologiques du secteur définies par la Charte des Droits et Libertés de la personne accompagnée (cf. p.19).

Liste des documents et éléments remis au bénéficiaire

- Le présent livret d'accueil
- Le bulletin d'adhésion à l'association
- Le formulaire de collecte de données personnelles
- Le contrat d'assistance du particulier employeur
- Les tarifs (page remise en annexe) et documentation d'information fiscale
- Le document 'évaluation des besoins' et la fiche de 'profil candidat'
- Le ou les contrat(s) de travail entre le bénéficiaire et son ou ses assistant-e(s) de vie
- Le tableau de relevé d'heures et exemple de cahier de transmissions
- Le lien vers la convention collective nationale de la branche de l'emploi à domicile et des particuliers employeurs du 15/03/2021 (IDCC 3239)



Notre charte

LIBERTÉ

- Choix mutuels (assistant-e- de vie, bénéficiaire)
- Liberté dans les horaires
- Tous types d'accompagnement



RESPECT

- Respect du choix de vie
- Connaissance et respect des besoins
- Emplois pérennes
- Ecoute
- Confidentialité

COLLECTIVITÉ

- Une voix pour chacun pour toute prise de décision
- Des propositions de formations et d'initiations



Comment bénéficier du service ?

Mise en place de l'accompagnement

Après nous avoir contacté pour éventuellement bénéficier de notre service, nous prenons un **rendez-vous (téléphone, domicile bureau, visio)**, afin de faire l'évaluation de vos besoins

Lors de l'entretien, nous vous présentons le **service**, notre **charte**, les **tarifs**, nous répondons à vos **questions** et nous relisons et complétons avec vous la liste de vos besoins en terme d'accompagnement.

Puis nous vous envoyons rapidement un **devis gratuit détaillé** et, si vous l'acceptez, nous établissons un **contrat d'assistance du particulier employeur** entre vous et notre service, qui définit les **tâches administratives** que vous nous confiez en **délégation de votre rôle d'employeur**.

Une fois le contrat signé, nous commençons le **recrutement** suivant vos besoins.





Recrutement de votre accompagnant

La sélection est réalisée de façon rigoureuse **selon les critères définis par l'employeur**.

Lorsque nous avons sélectionné **au minimum deux candidats** susceptibles de réaliser les missions correspondant à l'évaluation de vos besoins, pour un assistant de vie C ou D, nous vous les proposons. Ces candidats devront correspondre au profil que vous nous aurez exprimé.

Pour les candidats de nationalité non européenne, il appartient à l'employeur d'interroger la préfecture quant à leur situation.

Ensuite, un **contrat de travail** est proposé conformément aux informations que vous avez transmises et aux éléments que vous avez convenus avec votre salarié.

Le contrat tiendra compte des spécificités de la convention collective de la branche du secteur du particulier employeur et de l'emploi à domicile.

Un suivi sera effectué pendant la période d'essai puis tout au long de l'accompagnement.

Gestion durant l'accompagnement

Chaque mois, vous remplissez le **tableau de relevé d'heures** pour chacun de vos assistants de vie. A partir de ces informations que vous nous transmettez autour du 20 de chaque mois, nous établissons la **fiche de paie** de votre ou de vos assistant de vie.

Vous recevez alors une **facture** comprenant :

- Les **frais de gestion du service**
- L'appel de fond pour les **cotisations sociales et prélèvement à la source** dus sur les salaires de votre ou de vos assistant-e-s de vie

Vous recevez également, à la fin de chaque mois, les fiches de paie de votre ou de vos assistants de vie, que vous devez leur donner et vous devez aussi effectuer le paiement de leur salaire.

Nous nous chargeons de remplir les déclarations trimestrielles et de transmettre les cotisations sociales à l'URSSAF. Nous nous chargeons aussi du paiement du pprélèvement à la source de vos salariés.



En cas d'absence de votre assistant de vie

Si l'absence est **prévue de longue date** (congrés, arrêt maternité...), vous devez nous en informer pour que nous procédions à la recherche de **remplaçant**.

Si l'absence est **imprévue** et qu'il n'y a pas de solution facile de remplacement (exemple : par un autre de vos assistants de vie, par un parent...) ou que vous ne souhaitez pas utiliser cette solution, nous vous proposons des **candidatures validées dernièrement** afin de minimiser le risque de se retrouver sans accompagnant.

L'assistant de vie qui a un arrêt de travail vous le transmet dans les 48 heures et vous devez ensuite nous l'envoyer afin que nous nous chargions de vous fournir les papiers relatifs à la CPAM.

Accompagnement durant des vacances ou des déplacements

Si vous avez besoin d'un accompagnement lors de vacances ou d'un déplacement avec au moins une nuit hors de votre domicile, nous pouvons vous aider à mettre en place un **avenant de contrat de travail** permettant de pallier le **changement momentané** en terme d'accompagnement.

Nous nous chargeons, le cas échéant, de faire un **recrutement** pour cet accompagnement. Nous pouvons vous orienter vers les **financeurs** susceptibles de prendre en charge les surcoûts liés à la présence d'un ou deux assistants de vie durant votre séjour.

Formation pour vous ou votre assistant de vie

Les Assistants de vie que vous embauchez peuvent bénéficier dans le cadre du **plan de développement des compétences** des formations en rapport avec vos besoins.

Ces formations sont entièrement **prises en charge** par les cotisations de la formation continue. Mais il nous paraît aussi important de proposer des **temps d'échanges** pour les personnes handicapées employeuses, afin de leur apprendre à **maîtriser leur rôle d'employeur** et ce même si le service mandataire est là pour les supporter.

Suivi de l'accompagnement

Une fois par an, une **enquête de satisfaction**, sous la forme d'un questionnaire, est envoyée au bénéficiaire afin de mieux cerner ses attentes et ses besoins.

Fin de l'accompagnement et/ou gestion des conflits durant l'accompagnement

Lorsqu'un bénéficiaire ou un assistant de vie nous appelle pour évoquer un **conflit**, nous convenons immédiatement d'un **rendez-vous individuel**. Avant cela, nous prenons contact avec l'autre partie pour évoquer le problème si cela est nécessaire et souhaité. Lors du rendez-vous, nous écoutons, posons des questions et nous cherchons ensemble des **solutions** à proposer à l'autre partie. Ensuite, un **rendez-vous commun** entre l'assistant de vie, le bénéficiaire et un salarié du service est mis en place. Une solution est alors proposée et si celle-ci n'est pas acceptée, une procédure de rupture de contrat ou de fin de notre accompagnement est mise en place.

Attention en cas de fin de contrat avec un salarié, sauf en cas de démission, des indemnités payées par l'employeur sont à prévoir.

Vous êtes libre de mettre fin, à tout moment, à votre accompagnement par COVIAM.

Si vous mettez fin au mandat avec Coviam, cela ne met pas fin au contrat de travail avec votre salarié, vous restez l'employeur du salarié.



Pour nous joindre



www.coviam.fr



09 54 46 32 51



contact@coviam.fr



Siège social à Rennes



Ouverture du bureau :
Du lundi au vendredi
De 9h30 à 16h30

En cas de litige entre COVIAM et vous, nous nous efforceront de trouver une solution amiable. Pour cela, vous pouvez prendre contact avec la direction de COVIAM par écrit ou par téléphone afin de trouver des solutions. A défaut d'accord amiable, vous avez la possibilité de saisir le médiateur de la consommation de COVIAM, l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à COVIAM. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit via le formulaire sur le site de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine, 75001 Paris

Le recours à la médiation est gratuit pour vous. La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties du contrat. Si l'employeur souhaite se faire assister par un avocat ou par toute autre personne de son choix, il en assume les coûts afférents.

Organisation du service

Le bureau de l'association Coviam se compose de plusieurs membres tous **personnellement concernés par l'emploi direct auprès de personnes handicapées**.

Nous pensons que les personnes les plus à même de comprendre et connaître les besoins des personnes handicapées et de leurs assistants de vie sont **les personnes handicapées et les assistants de vie eux-mêmes**.

Pour le service nous avons réuni des **compétences diverses** et nos salariés du service **se forment régulièrement**.

Nos **missions** sont les suivantes :

- **Evaluation des besoins** des futurs bénéficiaires
- **Accompagnement** dans l'élaboration de la liste de leurs besoins ainsi que recrutement
- **Démarches administratives**, rédaction des contrats et des contrats d'assistance du particulier employeur, élaboration des fiches de paie, liens avec l'URSSAF, la CPAM, et France Travail
- Personne pour répondre aux besoins de **médiation**

Activités de la structure

- Aide aux personnes dépendantes et handicapées
(Art. D129-35 du code du travail)
- Aide aux personnes handicapées
(Art. L5213-6 à L5213-9)
- Garde-malade
(Art. D129-35, n° 11)
- Aide à la mobilité et au transport des personnes ayant des difficultés de déplacement
(Art. D129-35, n° 12)
- Accompagnement des personnes handicapées en dehors de leur domicile
(Art. D129-35, n° 13)
- Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes
(Art. D129-35, n° 13)



Pour toutes ces activités, l'association COVIAM dispose d'un **agrément qualité** N 290811 F 035 Q 636 délivré par la DREETS d'Ille-et-Vilaine et le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, et du label **Qualimandat** avec l'extension Handicap.

La Charte des Droits et Libertés de la personne accompagnée

Article 1^{er} : 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 oeuvrant 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 oeuvre 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. 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.

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.

