



Livret d'Accueil

Handy Family Services

Services d'aide à domicile en mode mandataire

3 RUE DU BASQUE, 33370 SALLEBOEUF

Tél : 07 84 32 15 41

Email : handyfamilyservices.contact@gmail.com

SIRET : 990 911 836 00015

Sommaire

Partie 1 : Présentation de Handy Family Services

- Mot de la Présidente
- Qui sommes-nous ?
- Notre mission et nos valeurs
- Notre historique
- Informations clés sur Handy Family Services
- Nos engagements qualité

Partie 2 : Nos services à la personne

- Une offre de services complète et personnalisée
- Aide à l'autonomie
- Accompagnement social et extérieur
- Entretien du cadre de vie
- Préparation de repas
- Assistance administrative
- Garde-malade (hors soins médicaux)
- Accompagnement des personnes polyhandicapées et autistes
- Comment bénéficier de nos services
- Le premier contact et l'évaluation de vos besoins
- Recherche et sélection de votre intervenant
- Mise en place de l'emploi et gestion administrative
- Le suivi et l'ajustement de l'accompagnement

Partie 3 : Aspects financiers et administratifs

- Nos tarifs (Mode Mandataire)
- Frais de gestion Handy Family Services
- Coût de l'emploi de l'intervenant
- Frais spécifiques
- Les aides financières et avantages fiscaux
- Crédit d'impôt de 50% pour l'emploi à domicile
- Les aides des organismes financeurs
- Démarches pour bénéficier des aides
- Facturation et modalités de paiement
- Exemple de devis et de facture

Partie 4 : Vos droits et obligations

- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- La Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante ou handicapée
- Cadre légal et réglementaire
- Gestion des réclamations et médiation
- Vos droits en tant qu'utilisateur (Mode Mandataire)
- Vos obligations en tant qu'employeur (Mode Mandataire)

Partie 5 : Annexes

- Lexique
- Contacts utiles
- Le Règlement de fonctionnement
- Questionnaire de satisfaction
- Modèle de contrat de prestation

Zones d'intervention

- Salleboeuf et ses environs
- Macau et ses environs
- Beauziac et ses environs

Mot de la Présidente

Chères familles, chers usagers,

C'est avec une immense joie et une profonde conviction que je vous adresse ce mot d'accueil au nom de toute l'équipe de Handy Family Services. Notre société, la SAS Handy Family Services, est née d'une volonté forte : celle d'offrir un accompagnement humain, personnalisé et de qualité aux personnes âgées, aux personnes polyhandicapées et aux personnes atteintes de troubles du spectre de l'autisme. Nous croyons fermement que chaque individu, quelles que soient ses spécificités, a le droit de vivre dignement et confortablement à son domicile, entouré de bienveillance et de soutien.

Dans un monde où les besoins d'assistance et d'accompagnement à domicile sont de plus en plus prégnants, Handy Family Services s'engage à être un partenaire de confiance. Nous avons choisi le **mode mandataire** pour vous offrir une flexibilité maximale et un contrôle direct sur le choix et la gestion de votre intervenant à domicile. Cette approche vous permet de construire une relation privilégiée avec la personne qui vous accompagne, tout en bénéficiant de notre expertise pour les aspects administratifs et juridiques liés à l'emploi.

Notre engagement va au-delà de la simple mise en relation. Nous mettons un point d'honneur à vous accompagner dans le recrutement d'intervenants qualifiés, empathiques et dévoués, capables de s'adapter aux situations les plus diverses et de créer un lien de confiance durable avec vous et vos proches.

"Notre approche est centrée sur la personne, respectant son autonomie, ses choix et son rythme de vie. Nous sommes convaincus que la qualité de l'accompagnement passe par une relation humaine forte et un respect mutuel, et que le mode mandataire est le plus à même de favoriser cette relation."

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous apporter toutes les informations nécessaires concernant nos services, nos engagements, nos modalités de fonctionnement en mode mandataire et vos droits en tant qu'employeur. Il se veut un guide clair et complet pour vous accompagner dans votre parcours avec Handy Family Services.

Nous sommes à votre écoute et disponibles pour échanger avec vous. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question ou demande spécifique. Notre équipe est là pour vous soutenir à chaque étape. Ensemble, construisons un quotidien serein et épanouissant, où l'autonomie et le bien-être sont les maîtres mots pour vous et vos proches.

Avec toute ma considération,

Sonia Désiré

Présidente de la SAS Handy Family Services



Notre vision

Faciliter l'accès à un soutien humain, personnalisé et de qualité supérieure pour les personnes âgées, les personnes en situation de polyhandicap et celles atteintes des troubles du spectre de l'autisme.

Permettre à chacun de vivre dignement à domicile, dans le respect de ses choix et de son autonomie.

Notre mission et nos valeurs

Notre mission

Handy Family Services est une Société par Actions Simplifiée (SAS) qui s'est résolument engagée dans le **mode mandataire** pour les services à la personne. Cette orientation stratégique découle de notre conviction profonde que chaque individu mérite de choisir librement son accompagnement et de maintenir son autonomie à domicile.

Notre mission principale est de faciliter cet accès à un soutien humain, personnalisé et de qualité supérieure pour les personnes âgées, les personnes en situation de polyhandicap et celles atteintes de troubles du spectre de l'autisme.

Nous nous positionnons comme un partenaire essentiel, agissant en tant qu'intermédiaire expert pour aider les familles et les usagers à recruter, employer et gérer directement leur aide à domicile. Ce faisant, nous leur offrons un soutien administratif complet, des conseils juridiques avisés et une expertise précieuse, leur permettant de se concentrer sur l'essentiel : le bien-être de leurs proches.

Notre approche

Nous croyons fermement que la dignité et le confort à domicile sont des droits inaliénables. Le mode mandataire, en conférant à l'usager le statut d'employeur, renforce cette autonomie et cette capacité de décision. Il permet d'établir une relation de confiance directe et privilégiée avec l'intervenant, favorisant ainsi un accompagnement véritablement sur mesure.

Notre approche est intrinsèquement centrée sur la personne, respectant scrupuleusement son autonomie, ses choix individuels et son rythme de vie. Nous sommes convaincus que cette liberté de choix est un facteur clé d'épanouissement et de qualité de vie.

Le mode mandataire

En conférant à l'usager le statut d'employeur, le mode mandataire renforce son autonomie et sa capacité de décision. Il permet d'établir une relation de confiance directe et privilégiée avec l'intervenant, favorisant ainsi un accompagnement véritablement sur mesure.

Notre approche est intrinsèquement centrée sur la personne, respectant scrupuleusement son autonomie, ses choix individuels et son rythme de vie.

Nos valeurs fondamentales



Humanité et Bienveillance

Nous plaçons l'humain au cœur de toutes nos préoccupations. Cela se traduit par un soutien chaleureux, une écoute attentive et un respect inconditionnel de la dignité de chaque personne. Nous encourageons la création de liens authentiques et durables entre les familles, les usagers et les intervenants.



Professionnalisme et Expertise

Nous nous engageons à fournir un accompagnement administratif et des conseils d'une qualité irréprochable. Notre équipe est composée de professionnels expérimentés, constamment formés aux évolutions législatives et aux meilleures pratiques du secteur.



Écoute et Adaptabilité

Chaque situation est unique. Nous prenons le temps de comprendre les besoins spécifiques de chaque personne et de sa famille, afin de proposer des solutions véritablement sur mesure. Notre flexibilité nous permet d'adapter nos conseils et notre soutien aux évolutions des situations.



Respect et Confiance

L'instauration d'une relation de confiance mutuelle est primordiale. Elle est basée sur le respect des choix individuels, de l'intimité et de la confidentialité. Nous œuvrons pour un environnement où chacun se sent écouté, compris et valorisé.



Intégrité et Transparence

Nous agissons avec la plus grande honnêteté et clarté dans toutes nos démarches. Cela inclut une transparence totale en matière de tarification de nos services de mandataire et de contractualisation.

Notre historique

Fondée par Sonia Désiré, une professionnelle expérimentée et passionnée par le secteur de l'aide à la personne, Handy Family Services est le fruit d'une vision claire et d'un engagement profond. Sonia Désiré, forte d'une carrière riche en expériences dans le domaine social, a été témoin des difficultés rencontrées par les familles et les aidants qui souhaitent maintenir leurs proches à domicile.

Elle a constaté que, si le désir d'autonomie et de maintien dans un environnement familial est universel, les démarches administratives et la gestion de l'emploi direct d'une aide à domicile peuvent s'avérer complexes et décourageantes.

C'est de ce constat qu'est née l'idée de Handy Family Services. L'ambition était de créer une structure qui non seulement simplifie ces démarches, mais qui garantisse également un accompagnement de haute qualité, en plaçant la liberté de choix et le bien-être des bénéficiaires au centre de ses préoccupations.

Le mode mandataire a été choisi comme modèle d'intervention privilégié, car il offre aux familles la possibilité de sélectionner elles-mêmes leur intervenant, favorisant ainsi une relation de confiance et une personnalisation optimale des services.

Création de Handy Family Services

Fondation de la SAS Handy Family Services par Sonia Désiré, avec une vision claire : simplifier les démarches administratives tout en garantissant un accompagnement de qualité.

Développement de l'équipe

Constitution d'une équipe dévouée, partageant les mêmes valeurs d'humanité, de professionnalisme et d'intégrité.

Expansion des services

Développement d'outils administratifs performants et de méthodes d'accompagnement innovantes pour répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées, polyhandicapées et autistes.



Notre parcours

Notre histoire est jalonnée de succès, bâtis sur la confiance de nos usagers et la qualité de notre soutien. Nous sommes fiers de contribuer chaque jour à faciliter le quotidien des familles et des usagers, en leur permettant de bénéficier d'une aide à domicile adaptée, choisie et gérée en toute sérénité, et en toute conformité avec la législation en vigueur.

Notre engagement

- Simplifier les démarches administratives
- Garantir un accompagnement de qualité
- Respecter la liberté de choix des bénéficiaires
- Assurer la conformité avec la législation

Informations clés sur Handy Family Services

Pour une meilleure connaissance de notre structure et pour toute démarche administrative ou de contact, voici nos informations clés. Ces éléments garantissent notre légitimité et notre transparence en tant qu'acteur engagé dans les services à la personne en mode mandataire.



Raison sociale

SAS Handy Family Services



Numéro SIRET

990 911 836 00015

Ce numéro d'identification unique atteste de notre enregistrement légal et de notre existence en tant qu'entreprise.



Adresse du siège social

3 RUE DU BASQUE, 33370 SALLEBOEUF

Notre siège social est le centre névralgique de nos opérations administratives et de coordination. C'est à cette adresse que sont gérées toutes les formalités et que sont centralisées les informations essentielles.



Adresse e-mail

handyfamilyservices.contact@gmail.com

Pour toute question, demande d'information ou de suivi, notre équipe est joignable par e-mail. Nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais.



Téléphone

07 84 32 15 41

Une ligne téléphonique dédiée est à votre disposition pour un contact direct avec nos conseillers. N'hésitez pas à nous appeler pour toute urgence ou pour un échange personnalisé.



Présidente

Madame Sonia Désiré

Sous la direction de Madame Sonia Désiré, Handy Family Services s'engage à maintenir les plus hauts standards de qualité et d'éthique dans l'accompagnement des familles et des usagers.



Activité principale (Code APE/NAF)

8810A Aide à domicile

Notre code d'activité principale atteste de notre spécialisation dans l'accompagnement des publics fragilisés, qu'il s'agisse de personnes âgées ou d'adultes en situation de handicap. Cela inclut spécifiquement les personnes polyhandicapées et autistes, pour lesquelles nous proposons un soutien adapté en mode mandataire.



Forme juridique

Société par actions simplifiée (SAS)

Le statut de SAS confère à Handy Family Services une structure juridique solide et flexible, adaptée à nos activités et à nos engagements envers nos clients.



Capital social

1 000,00 €

Le capital social de notre entreprise témoigne de notre solidité financière et de notre engagement à long terme dans le secteur des services à la personne.

Nos engagements qualité

Chez Handy Family Services, la qualité de notre accompagnement en mode mandataire est au cœur de nos préoccupations. Nous nous engageons à vous offrir un service d'excellence, fondé sur des principes éthiques et professionnels rigoureux. Notre objectif est de vous garantir une tranquillité d'esprit et un soutien efficace dans la gestion de l'emploi de votre aide à domicile.



Respect de la dignité et de l'intimité

Nous veillons à ce que le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée de chaque personne accompagnée soit une priorité absolue. Nous vous conseillons sur les bonnes pratiques à adopter en tant qu'employeur pour garantir un environnement respectueux et bienveillant.



Confidentialité et discrétion

La confidentialité des informations personnelles et médicales est une exigence fondamentale. Nous vous sensibilisons à l'importance de la discrétion professionnelle de votre intervenant et nous engageons à traiter toutes les informations que vous nous confiez avec la plus grande rigueur et confidentialité, conformément au RGPD.



Accompagnement au recrutement d'un personnel qualifié et formé

Nous vous aidons à identifier et à recruter des intervenants qualifiés et expérimentés, spécifiquement formés aux besoins des personnes âgées, polyhandicapées et autistes. Notre processus de sélection inclut la vérification des qualifications, des références et des aptitudes professionnelles.



Garantie de la continuité et de la régularité

Bien que vous soyez l'employeur direct, nous vous accompagnons dans la mise en place de solutions pour assurer la continuité des services. Nous vous conseillons sur la gestion des absences de votre intervenant et pouvons vous aider à trouver des solutions de remplacement temporaire.



Suivi personnalisé et évaluation de la satisfaction

Nous mettons en place un suivi régulier de notre accompagnement mandataire. Des points d'étape sont organisés avec vous pour évaluer votre satisfaction quant à nos services de gestion administrative et de conseil.



Adaptabilité et flexibilité

Les besoins des personnes évoluent. Nous nous engageons à vous offrir un accompagnement flexible et adaptable. Nous sommes à votre écoute pour ajuster nos conseils et nos services en fonction des changements de situation.



Respect de la réglementation

Handy Family Services s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation en vigueur relative aux services à la personne et au droit du travail. Notre expertise vous garantit une gestion sereine et sécurisée de l'emploi à domicile.

Une offre de services complète

Handy Family Services vous propose une gamme complète de services à la personne en **mode mandataire**

Notre objectif est de vous accompagner dans le recrutement et la gestion administrative d'intervenants qualifiés, capables de répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées, des personnes en situation de polyhandicap et des personnes atteintes de troubles du spectre de l'autisme.

En tant que mandataire, nous vous aidons à devenir l'employeur direct de votre intervenant à domicile, tout en vous déchargeant des complexités administratives. Cette approche vous permet de bénéficier d'une plus grande liberté de choix et d'une relation privilégiée avec votre intervenant, tout en étant accompagné par nos experts pour les aspects juridiques et administratifs.

Nos services d'accompagnement mandataire

Recrutement personnalisé

Nous vous aidons à définir vos besoins, à rédiger une offre d'emploi attractive et à sélectionner des candidats qualifiés. Nous vérifions les références et les qualifications des intervenants potentiels.

Gestion administrative

Nous prenons en charge la rédaction du contrat de travail, les déclarations URSSAF, l'établissement des bulletins de salaire et les formalités liées aux congés, aux arrêts maladie et à la fin de contrat.

Conseil juridique

Nous vous informons sur vos droits et obligations en tant qu'employeur, sur la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur et sur les évolutions législatives.



Médiation et suivi

Nous assurons un suivi régulier de la relation employeur-salarié et intervenons en cas de difficultés pour faciliter le dialogue et trouver des solutions adaptées.

Aide aux démarches de financement

Nous vous accompagnons dans vos démarches pour obtenir des aides financières (APA, PCH, crédit d'impôt) et vous conseillons sur les solutions de financement les plus adaptées à votre situation.

Information et formation

Nous vous proposons des ressources et des conseils pour vous aider à mieux comprendre les spécificités de l'accompagnement des personnes âgées, polyhandicapées et autistes.

Aide à l'autonomie

L'aide à l'autonomie est au cœur de notre mission chez Handy Family Services. Nous vous accompagnons dans le recrutement d'intervenants qualifiés qui aideront la personne accompagnée à maintenir ou retrouver son indépendance dans les gestes du quotidien, tout en respectant ses capacités et ses préférences.

Services d'aide à l'autonomie



Aide à la toilette et à l'hygiène corporelle

Assistance pour la toilette quotidienne, les soins d'hygiène corporelle, l'habillage et le déshabillage, dans le respect de l'intimité et de la dignité de la personne.



Aide aux repas

Assistance à la préparation des repas équilibrés, adaptés aux besoins nutritionnels et aux éventuelles restrictions alimentaires. Aide à la prise des repas si nécessaire.



Aide à la prise de médicaments

Rappel et surveillance de la prise des médicaments préalablement préparés par un professionnel de santé. Veille au respect des prescriptions médicales.



Aide à la mobilité et aux transferts

Assistance aux déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du domicile, aide aux transferts (lit-fauteuil, fauteuil-toilettes), accompagnement lors des promenades.



Stimulation cognitive et sensorielle

Activités adaptées pour maintenir ou stimuler les capacités cognitives et sensorielles : jeux de mémoire, lecture, discussions, activités manuelles.



Présence et soutien moral

Présence rassurante, écoute attentive et soutien moral pour lutter contre l'isolement et favoriser le bien-être psychologique.

Accompagnement social et extérieur

L'accompagnement social et extérieur est un aspect essentiel du maintien de l'autonomie et du bien-être des personnes âgées, polyhandicapées ou autistes. Chez Handy Family Services, nous vous aidons à recruter des intervenants capables d'assurer cet accompagnement avec professionnalisme et bienveillance.

En mode mandataire, vous employez directement l'intervenant qui accompagnera votre proche dans ses activités sociales et ses sorties extérieures. Nous vous conseillons sur le profil adapté et les compétences nécessaires pour ce type d'accompagnement spécifique.

Services d'accompagnement social



Promenades et sorties

Accompagnement lors de promenades quotidiennes ou occasionnelles, adaptées au rythme et aux capacités de la personne, favorisant l'activité physique et le contact avec l'extérieur.



Maintien du lien social

Visites à des amis ou à la famille, participation à des activités sociales ou associatives, permettant de préserver les relations sociales et de lutter contre l'isolement.



Activités culturelles et de loisirs

Accompagnement à des spectacles, expositions, cinéma ou autres activités culturelles, stimulant l'intérêt et l'épanouissement personnel.



Services d'accompagnement extérieur



Courses et achats

Accompagnement pour les courses alimentaires, l'achat de vêtements ou d'autres produits nécessaires, avec une assistance adaptée aux besoins spécifiques de la personne.



Rendez-vous médicaux

Accompagnement aux consultations médicales, examens ou séances de rééducation, avec une attention particulière à la compréhension des informations médicales et au suivi des prescriptions.



Transport et mobilité

Assistance pour l'utilisation des transports en commun ou accompagnement en véhicule personnel (selon les compétences de l'intervenant), facilitant les déplacements et l'accès aux services.



Démarches administratives extérieures

Accompagnement pour les démarches en mairie, à la banque, à la poste ou dans d'autres administrations, avec un soutien adapté à la compréhension et à la réalisation des formalités.

Entretien du cadre de vie

Un environnement propre et bien entretenu est essentiel au bien-être et à la santé de chacun. Nos services d'entretien du cadre de vie visent à maintenir votre domicile dans un état de propreté et d'ordre optimal.

En mode mandataire, vous êtes l'employeur direct de l'intervenant qui s'occupera de l'entretien de votre domicile. Vous pourrez ainsi définir précisément les tâches à effectuer et les horaires d'intervention.

Services proposés



Entretien courant du logement

Nettoyage régulier des pièces de vie, dépoussiérage des meubles, aspiration et lavage des sols, nettoyage des vitres accessibles.



Entretien du linge

Lavage, séchage, repassage et rangement du linge personnel et de maison, petits travaux de couture.



Réfection des lits

Changement régulier des draps et taies d'oreiller, mise en place de la literie propre.



Courses ménagères

Établissement de la liste de courses avec vous, achat des produits nécessaires, rangement des courses à votre domicile.



Gestion des déchets

Sortie et rentrée des poubelles, tri sélectif des déchets selon les consignes locales.



Entretien des plantes d'intérieur

Arrosage, nettoyage des feuilles, rempotage si nécessaire.

Assistance administrative

Les démarches administratives peuvent représenter un véritable défi pour de nombreuses personnes, en particulier pour les personnes âgées, en situation de handicap ou peu familières avec les procédures administratives modernes. Handy Family Services vous aide à recruter un intervenant capable de vous assister dans ces tâches essentielles.

En mode mandataire, vous employez directement l'intervenant qui vous apportera cette assistance administrative. Nous vous conseillons sur le profil adapté et les compétences nécessaires pour ce type d'accompagnement spécifique.

Services d'assistance administrative



Gestion du courrier

Aide à la lecture, à la compréhension et au classement du courrier, rédaction de réponses aux courriers reçus, suivi des échéances importantes.



Suivi des factures et paiements

Organisation et classement des factures, aide à la vérification des montants, préparation des chèques ou des virements pour règlement (sous votre contrôle), suivi des échéances de paiement.



Organisation des documents

Mise en place d'un système de classement efficace, tri et archivage des documents importants, numérisation de documents si nécessaire.



Démarches en ligne

Assistance pour les démarches administratives sur internet (impôts, sécurité sociale, retraite, etc.), aide à la création et à la gestion des comptes en ligne, accompagnement pour les formulaires électroniques.



Suivi des dossiers médicaux et sociaux

Organisation des documents médicaux, aide au remplissage des formulaires de remboursement, suivi des dossiers d'aide sociale (APA, PCH, etc.), préparation des documents pour les renouvellements.



Notre engagement

En tant que service mandataire, nous vous aidons à recruter un intervenant qui respectera la confidentialité de vos documents et informations personnelles. Nous veillons à ce que l'assistance administrative soit réalisée dans le respect de votre vie privée et de vos choix.

L'intervenant que vous employez agit toujours sous votre contrôle et avec votre accord. Il vous apporte son aide et ses compétences, mais les décisions finales vous appartiennent toujours.

Notre objectif est de vous permettre de gérer sereinement vos affaires administratives, en vous libérant du stress et des difficultés que ces démarches peuvent engendrer.

Garde-malade (hors soins médicaux)

Le service de garde-malade proposé par Handy Family Services en mode mandataire offre une présence rassurante et un accompagnement attentif aux personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap. Ce service permet de maintenir la personne à son domicile dans des conditions de sécurité et de confort optimales.

⚠ Important : Distinction avec les soins médicaux

Le service de garde-malade proposé n'inclut pas d'actes médicaux ou paramédicaux, qui relèvent exclusivement des professionnels de santé. Notre service est complémentaire aux soins médicaux.



Présence continue ou ponctuelle

Présence rassurante de jour comme de nuit, selon vos besoins. L'intervenant peut assurer des gardes de quelques heures, une journée entière ou même des gardes de nuit.



Aide aux gestes quotidiens

Assistance pour les activités de la vie quotidienne : aide au lever et au coucher, à la toilette non médicalisée, à l'habillage, aux déplacements dans le logement.



Surveillance de la prise de médicaments

Rappel et surveillance de la prise des médicaments préalablement préparés par un professionnel de santé ou un proche.



Soutien moral et présence rassurante

Écoute attentive, conversation, lecture, jeux de société et autres activités adaptées pour maintenir le lien social.



Alerte en cas de problème

Vigilance constante et capacité à alerter rapidement les services d'urgence ou les proches en cas de problème de santé ou de sécurité.

Accompagnement des personnes polyhandicapées

Handy Family Services accorde une attention particulière à l'accompagnement des personnes en situation de polyhandicap et des personnes atteintes de troubles du spectre de l'autisme (TSA). Notre approche en mode mandataire vous permet de recruter un intervenant spécifiquement formé à ces accompagnements spécialisés.

En tant qu'employeur direct, vous définissez précisément les modalités d'intervention selon les besoins spécifiques de votre proche. Nous vous guidons dans le recrutement d'un intervenant ayant l'expérience et les compétences nécessaires pour ce type d'accompagnement exigeant.

Accompagnement du polyhandicap



Aide aux gestes quotidiens adaptée

Assistance spécifique pour les soins d'hygiène, l'habillage, l'alimentation et les transferts, avec une attention particulière aux contraintes motrices et sensorielles.



Stimulation sensorielle et cognitive

Activités adaptées visant à maintenir et développer les capacités sensorielles, cognitives et relationnelles de la personne polyhandicapée.



Installation et positionnement

Attention particulière au positionnement confortable et sécurisé, prévention des complications liées à l'immobilité, utilisation adaptée des équipements spécifiques.



Accompagnement des personnes autistes



Structuration du temps et de l'espace

Mise en place de repères temporels et spatiaux clairs, utilisation d'outils visuels (emplois du temps, séquentiels d'activités), anticipation des changements.



Communication adaptée

Utilisation des modes de communication privilégiés par la personne (verbal, PECS, Makaton, etc.), respect du rythme et des particularités de communication.



Gestion des particularités sensorielles

Adaptation de l'environnement pour limiter les sur-stimulations sensorielles, proposition d'activités sensorielles adaptées aux besoins spécifiques.

Notre approche

Handy Family Services vous aide à recruter des intervenants sensibilisés aux spécificités du polyhandicap et de l'autisme. Nous privilégions les profils ayant une expérience significative ou une formation spécifique dans ces domaines. Notre objectif est de permettre un accompagnement respectueux des besoins particuliers de chaque personne, favorisant son bien-être et son épanouissement dans son environnement familial.

En mode mandataire, vous restez décisionnaire sur tous les aspects de l'accompagnement, tout en bénéficiant de notre expertise pour vous guider dans vos choix et dans la gestion administrative de l'emploi.

Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile

Notre approche privilégie le bien-être et l'épanouissement de l'enfant dans un environnement familial et rassurant. Les intervenants sélectionnés sont qualifiés, bienveillants et expérimentés dans la prise en charge d'enfants. Ils veillent à la sécurité des enfants tout en proposant des activités ludiques et éducatives adaptées à leur âge et à leurs centres d'intérêt.



Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements



Entretien de votre extérieur

Petits travaux de jardinage

Nos intervenants qualifiés prennent en charge l'entretien courant de votre jardin, en veillant à préserver la beauté et la propreté de vos espaces verts. Ils interviennent selon vos besoins et vos préférences, dans le respect de votre environnement et de vos attentes.



Travaux de petit bricolage



Nos intervenants qualifiés et polyvalents prennent en charge les petites réparations et les travaux d'entretien courant de votre domicile, vous permettant ainsi de maintenir votre logement en bon état et de préserver votre confort au quotidien.

Livraison de courses à domicile

Nos intervenants de confiance se chargent de recupérer vos courses et de vous les livrer directement à votre domicile, en veillant à respecter vos préférences et vos habitudes d'achat. Ce service vous permet de maintenir votre autonomie tout en bénéficiant d'un soutien adapté à vos besoins.



Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile

Nos intervenants de confiance assurent une présence régulière à votre domicile, veillent à son bon entretien et effectuent les tâches nécessaires pour prévenir tout problème. Ce service vous offre la tranquillité d'esprit en sachant que votre domicile est surveillé et entretenu en votre absence.

2. Comment bénéficier de nos services

Pour bénéficier des services de Handy Family Services en mode mandataire, nous avons mis en place un processus simple et personnalisé. Notre objectif est de vous accompagner à chaque étape pour vous permettre de trouver l'intervenant qui répondra parfaitement à vos besoins spécifiques.

1 Premier contact et évaluation

Lors d'un premier entretien (à votre domicile ou dans nos bureaux), nous prenons le temps d'écouter vos besoins et attentes. Nous évaluons ensemble votre situation, vos contraintes et vos préférences pour définir le profil d'intervenant idéal.

2 Proposition de services personnalisés

Sur la base de cette évaluation, nous vous proposons une offre de services adaptée, incluant le type d'accompagnement, la fréquence des interventions et un devis détaillé de nos frais de gestion mandataire.

3 Recherche et sélection de l'intervenant

Nous recherchons pour vous des candidats correspondant au profil défini. Nous vérifions leurs références, qualifications et expériences. Nous vous présentons ensuite une sélection de candidats pour que vous puissiez choisir celui qui vous convient le mieux.

4 Mise en place administrative

Une fois l'intervenant choisi, nous vous accompagnons dans toutes les démarches administratives : rédaction du contrat de travail, déclaration URSSAF, mise en place des bulletins de salaire, etc. Nous vous informons également sur vos droits et obligations en tant qu'employeur.

5 Suivi et ajustement

Nous assurons un suivi régulier de la prestation pour garantir votre satisfaction. Des points d'étape sont organisés pour évaluer la qualité de l'accompagnement et apporter les ajustements nécessaires si besoin.



Notre engagement

En tant que service mandataire, nous nous engageons à vous accompagner tout au long de votre parcours employeur, en vous simplifiant les démarches administratives et en vous conseillant pour une relation employeur-salarié harmonieuse et conforme à la législation.

Notre objectif est de vous permettre de bénéficier d'un service d'aide à domicile de qualité, adapté à vos besoins spécifiques, tout en vous libérant des contraintes administratives.

Le premier contact et l'évaluation

Le premier contact avec Handy Family Services est une étape essentielle dans la mise en place d'un accompagnement adapté à vos besoins. Cette phase initiale nous permet de comprendre précisément votre situation, vos attentes et vos contraintes, afin de vous proposer une solution sur mesure en mode mandataire.

Notre approche est centrée sur l'écoute et le respect de vos choix. Nous prenons le temps nécessaire pour établir une relation de confiance et vous accompagner dans votre réflexion sur le type d'aide dont vous avez besoin.

Le processus d'évaluation

1 Premier contact téléphonique

Lors de votre appel, nous recueillons les premières informations sur votre situation et vos besoins. Nous vous expliquons notre fonctionnement en mode mandataire et prenons rendez-vous pour une visite à domicile.

2 Visite d'évaluation à domicile

Un conseiller se rend à votre domicile pour évaluer précisément vos besoins, votre environnement et vos habitudes de vie. Cette visite est gratuite et sans engagement.

3 Analyse des besoins spécifiques

Nous identifions ensemble les tâches à réaliser, les horaires d'intervention souhaités, et les compétences requises pour l'intervenant. Une attention particulière est portée aux besoins spécifiques liés à l'âge, au handicap ou à l'autisme.

4 Élaboration du projet d'accompagnement

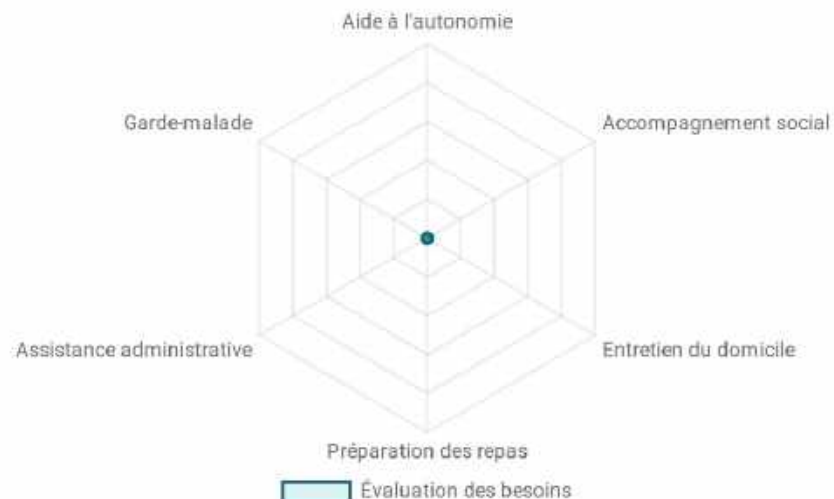
Sur la base de l'évaluation, nous élaborons avec vous un projet d'accompagnement personnalisé qui définit les objectifs, les modalités d'intervention et les résultats attendus.

5 Proposition de devis personnalisé

Nous vous remettons un devis détaillé qui précise nos frais de gestion mandataire. Ce devis est gratuit et sans engagement. Nous vous informons également sur le coût estimé de l'emploi direct de l'intervenant.

6 Information sur les aides financières

Nous vous renseignons sur les différentes aides financières auxquelles vous pourriez avoir droit (APA, PCH, crédit d'impôt) et vous accompagnons dans les démarches pour les obtenir.



Recherche et sélection de votre intervenant

En mode mandataire, vous êtes l'employeur direct de votre intervenant à domicile. Le choix de cette personne est donc une étape cruciale pour garantir un accompagnement de qualité et une relation de confiance durable. Handy Family Services vous accompagne tout au long de ce processus de recrutement.

Notre processus de sélection

1 Définition précise de vos besoins

Nous analysons en détail vos besoins spécifiques : type d'accompagnement requis, horaires souhaités, compétences particulières nécessaires.

2 Recherche de candidats qualifiés

Nous activons notre réseau pour identifier des candidats correspondant à votre profil. Nous vérifions leurs qualifications et leur expérience.

3 Présélection rigoureuse

Nous vérifions les diplômes, l'expérience, les références professionnelles et le casier judiciaire des candidats.

4 Entretiens personnalisés

Nous organisons des entretiens avec les candidats présélectionnés. Vous pouvez participer à ces entretiens si vous le souhaitez.

5 Présentation des candidats retenus

Nous vous présentons les candidats qui correspondent le mieux à vos critères. La décision finale vous appartient entièrement.

6 Période d'essai et suivi

Nous vous accompagnons dans la mise en place d'une période d'essai et assurons un suivi régulier de la relation employeur-salarié.



Mise en place de l'emploi

Une fois l'intervenant sélectionné, Handy Family Services vous accompagne dans la mise en place administrative de l'emploi. En tant que service mandataire, notre rôle est de vous faciliter toutes les démarches administratives liées à votre statut d'employeur, tout en vous garantissant une conformité totale avec la législation en vigueur.

Notre accompagnement administratif



Rédaction du contrat de travail

Nous préparons pour vous un contrat de travail conforme à la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur, en intégrant les spécificités de votre situation (horaires, tâches, rémunération).



Déclaration d'emploi

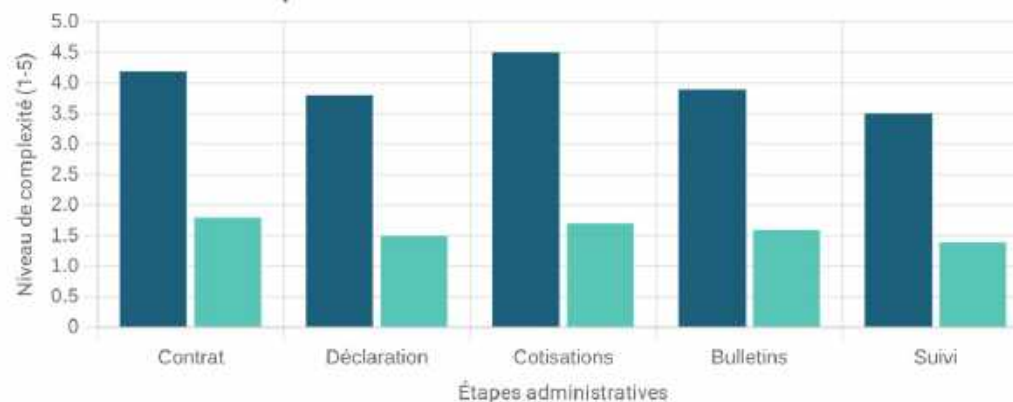
Nous vous assistons dans la déclaration de votre salarié auprès de l'URSSAF via le CESU (Chèque Emploi Service Universel) ou PAJEMPLOI, en fonction de votre situation.



Calcul des cotisations sociales

Nous vous informons sur le montant des cotisations sociales à prévoir et vous expliquons le fonctionnement du prélèvement à la source pour votre salarié.

Simplification des démarches administratives



■ Niveau de complexité sans accompagnement



Établissement des bulletins de salaire

Nous vous aidons à comprendre les bulletins de salaire générés par le CESU ou PAJEMPLOI, et à vérifier leur conformité avec les heures effectuées.



Information sur vos droits et obligations

Nous vous expliquons en détail vos responsabilités en tant qu'employeur et les droits de votre salarié (congés payés, indemnités, préavis, etc.).



Mise en place d'outils de suivi

Nous mettons à votre disposition des outils pratiques pour suivre les heures effectuées, les congés pris et les éventuelles absences de votre salarié (cahier de liaison, fiches de présence).

Le suivi et l'ajustement

Chez Handy Family Services, nous accordons une importance particulière au suivi de la qualité de l'accompagnement et à l'ajustement des services en fonction de l'évolution de vos besoins. En tant que service mandataire, nous restons à vos côtés tout au long de la relation d'emploi pour vous conseiller et vous soutenir.

Notre démarche de suivi



Points de suivi réguliers

Nous organisons des appels téléphoniques ou des visites à domicile à intervalles réguliers pour évaluer votre satisfaction concernant les prestations de votre intervenant et notre accompagnement mandataire.



Évaluation de la qualité

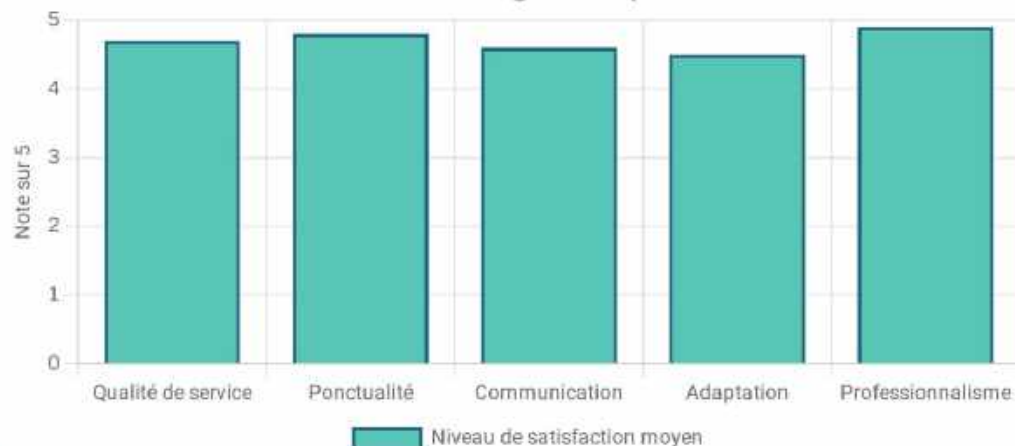
Nous utilisons des outils d'évaluation spécifiques pour mesurer la qualité des prestations et votre niveau de satisfaction. Ces évaluations nous permettent d'identifier rapidement les points d'amélioration.



Ajustement des interventions

En fonction de l'évolution de vos besoins ou de votre situation, nous vous conseillons sur les ajustements nécessaires : modification des horaires, adaptation des tâches, évolution du contrat de travail.

Satisfaction des usagers - Enquête 2025



Médiation et résolution de difficultés

En cas de difficulté dans la relation employeur-salarié, nous intervenons comme médiateur pour faciliter le dialogue et trouver des solutions adaptées. Notre objectif est de préserver une relation harmonieuse et constructive.



Conseils pour l'évolution professionnelle

Nous vous informons sur les possibilités de formation continue pour votre intervenant, afin d'améliorer ses compétences et la qualité de l'accompagnement, notamment pour les besoins spécifiques liés au polyhandicap ou à l'autisme.



Révision annuelle du contrat

Nous vous proposons une révision annuelle du contrat de travail et du plan d'accompagnement, pour s'assurer que les modalités d'intervention restent adaptées à vos besoins et conformes à la législation en vigueur.

Nos tarifs (Mode Mandataire)

En mode mandataire, la structure tarifaire se compose de deux éléments distincts : les frais de gestion facturés par Handy Family Services et le salaire de l'intervenant que vous employez directement. Cette transparence vous permet de comprendre précisément la répartition des coûts.

Frais de gestion Handy Family Services



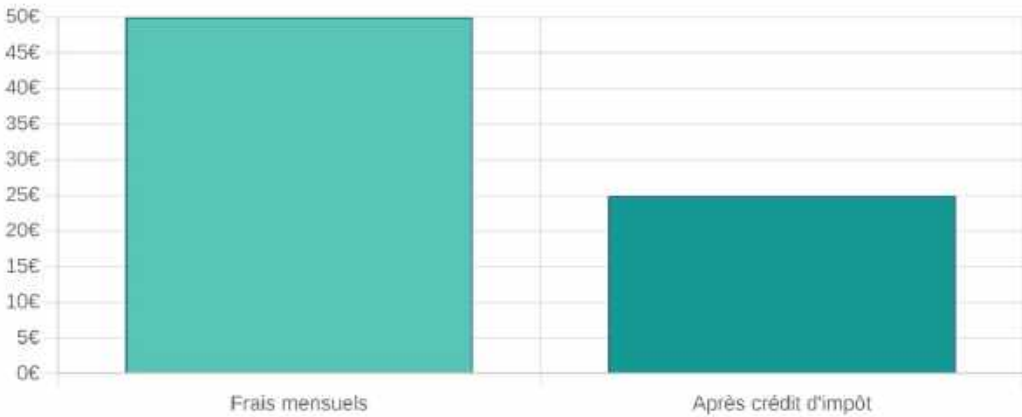
Frais de gestion mensuels

Nos frais de gestion s'élèvent à 50,00€ TTC par mois. Ces frais couvrent l'ensemble de nos services d'accompagnement administratif, de conseil et de suivi.



Avantage fiscal

Nos frais de gestion ouvrent droit à un crédit d'impôt de 50%, ramenant le coût réel à 25,00€ par mois après crédit d'impôt.



Coût de l'emploi de l'intervenant



Salaire net de l'intervenant

En tant qu'employeur, vous déterminez le salaire net de votre intervenant, dans le respect du SMIC horaire minimum et de la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur.



Charges sociales

Aux salaires nets s'ajoutent les charges sociales patronales et salariales (environ 40% du salaire brut). Ces charges sont déclarées et payées directement à l'URSSAF via le service CESU.

Exemple de coût mensuel

Élément	Montant
Salaire net (20h/semaine)	800,00€
Charges sociales (environ 40%)	320,00€
Frais de gestion Handy Family Services	50,00€
Total mensuel	1 170,00€
Après crédit d'impôt (50%)	585,00€

* Exemple indicatif. Les montants réels dépendent du salaire horaire convenu et des spécificités de votre situation.

Frais de gestion Handy Family Services

En tant que service mandataire, Handy Family Services vous accompagne dans votre rôle d'employeur d'aide à domicile. Nos frais de gestion couvrent l'ensemble des prestations administratives et de conseil que nous vous proposons pour vous simplifier la vie et sécuriser votre relation d'emploi.

Il est important de distinguer nos frais de gestion du coût total de l'emploi d'un intervenant à domicile. En effet, en tant qu'employeur direct, vous devrez également assumer le salaire et les charges sociales de votre salarié.

Composition de nos frais de gestion



Recrutement et sélection

Recherche de candidats qualifiés, vérification des références et des compétences, présentation des profils correspondant à vos besoins spécifiques.



Gestion administrative

Rédaction du contrat de travail, déclarations URSSAF, établissement des bulletins de salaire, gestion des congés payés et des arrêts maladie.



Conseil juridique

Information sur vos droits et obligations d'employeur, veille réglementaire, conseil sur l'application de la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur.



Recrutement et sélection

Gestion administrative

Conseil juridique

Suivi et médiation

Aide aux démarches



Suivi et médiation

Suivi régulier de la qualité de l'accompagnement, médiation en cas de difficultés dans la relation employeur-salarié, ajustement du plan d'aide si nécessaire.



Aide aux démarches de financement

Accompagnement dans les démarches pour obtenir des aides financières (APA, PCH, crédit d'impôt), conseil sur les solutions de financement adaptées à votre situation.

Tarification de nos services

Nos frais de gestion sont calculés en fonction du volume horaire mensuel d'intervention et de la complexité de l'accompagnement requis. Un devis personnalisé vous sera systématiquement remis après l'évaluation de vos besoins.

À titre indicatif, nos frais de gestion mensuels se situent généralement entre 50€ et 150€ TTC, selon le niveau de service requis. Ce montant peut être partiellement couvert par certaines aides financières et ouvre droit au crédit d'impôt de 50% pour l'emploi à domicile.

Important : Ces frais sont distincts du salaire et des charges sociales que vous devrez verser directement à votre salarié en tant qu'employeur.

Transparence et engagement

Handy Family Services s'engage à une totale transparence sur ses frais de gestion. Aucun frais caché ne vous sera facturé. Le devis que nous vous remettons détaille précisément les services inclus et leur coût.

Notre objectif est de vous offrir un service de qualité à un tarif juste et adapté à vos besoins. N'hésitez pas à nous demander des précisions sur notre grille tarifaire lors de notre première rencontre.

Coût de l'emploi d'un intervenant

En mode mandataire, vous êtes l'employeur direct de votre intervenant à domicile. Il est important de comprendre les différents éléments qui composent le coût total de cet emploi, afin de pouvoir anticiper vos dépenses et optimiser vos aides financières.

Éléments du coût employeur



Salaire net

C'est le montant que votre salarié perçoit effectivement. Le salaire horaire net minimum est basé sur le SMIC, avec des majorations possibles selon l'expérience et les qualifications de l'intervenant.



Charges sociales

Elles comprennent les cotisations patronales (que vous payez en tant qu'employeur) et les cotisations salariales (prélevées sur le salaire brut). Pour les services à la personne, ces charges bénéficient souvent d'exonérations partielles.



Congés payés

Votre salarié a droit à 2,5 jours ouvrables de congés payés par mois travaillé. Ces congés représentent un coût supplémentaire de 10% du salaire brut, que vous pouvez provisionner mensuellement.

Répartition du coût employeur mensuel (exemple pour 20h/semaine)



■ Salaire net ■ Charges sociales ■ Congés payés ■ Frais de gestion

Exemple de calcul du coût employeur

Pour un intervenant travaillant 20h par semaine

Élément	Montant mensuel
Salaire net (20h/semaine x 4,33 semaines)	800,00€
Charges sociales (environ 40% du brut)	320,00€
Provision pour congés payés (10%)	80,00€
Frais de gestion Handy Family Services	50,00€
Coût total mensuel	1 250,00€

* Exemple indicatif basé sur un salaire net horaire de 9,23€. Les montants réels dépendent du salaire convenu et des spécificités de votre situation.

Aides financières disponibles



Crédit d'impôt services à la personne

50% des dépenses annuelles sont déductibles de vos impôts, dans la limite de 12 000€ par an (plafond majoré dans certains cas) et jusqu'à 20000€ lorsqu'un des membres est titulaire d'une carte d'invalidité ou de la carte de mobilité-inclusion mention invalidité. Ce crédit s'applique même si vous n'êtes pas imposable.



Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Le montant varie selon le degré de dépendance (GIR) et les ressources. Handy Family Services vous accompagne dans cette démarche.



Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

Pour les personnes en situation de handicap. Elle peut couvrir une partie importante du coût de l'aide humaine, selon l'évaluation de vos besoins par la MDPH.

Frais spécifiques et aides financières

En plus des frais de gestion et du coût de l'emploi direct de votre intervenant, certains frais spécifiques peuvent s'appliquer selon votre situation. Handy Family Services s'engage à vous informer de manière transparente sur l'ensemble des coûts potentiels.

Frais spécifiques éventuels

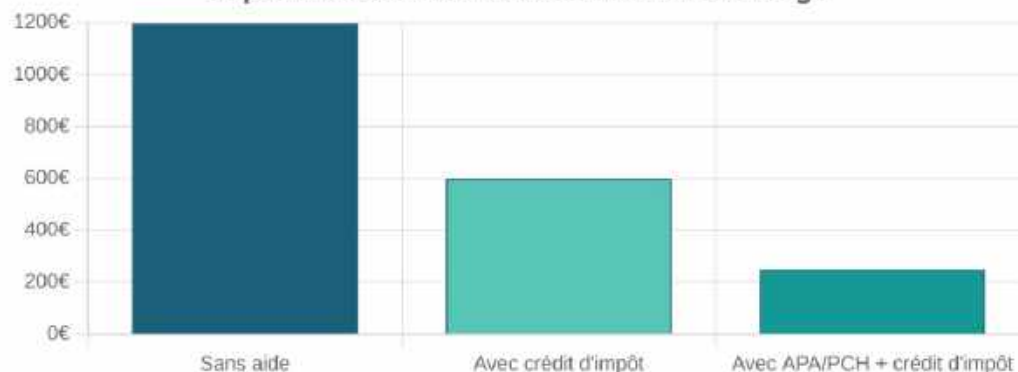
Type de frais	Montant indicatif
Frais de dossier initial	50,00 €
Frais de remplacement d'urgence	30,00 €
Frais de médiation exceptionnelle	40,00 €
Accompagnement spécifique polyhandicap/autisme	+10,00 €/mois



Important

Ces frais spécifiques ne s'appliquent que dans des situations particulières et vous seront toujours annoncés à l'avance. Ils ouvrent également droit au crédit d'impôt de 50% pour l'emploi à domicile.

Impact des aides financières sur le reste à charge



Aides financières disponibles



APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

Pour les personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie. Le montant varie selon le niveau de dépendance (GIR) et les ressources. Peut couvrir une partie des frais d'emploi direct et des frais de gestion.



PCH (Prestation de Compensation du Handicap)

Pour les personnes en situation de handicap de moins de 60 ans. Financement personnalisé selon les besoins d'aide humaine évalués par la MDPH. Peut couvrir une grande partie du coût de l'emploi direct.



Crédit d'impôt pour l'emploi à domicile

50% des dépenses engagées dans la limite de 12 000 € par an (plafond majoré dans certaines situations). S'applique aux frais de gestion et au salaire de l'intervenant, même pour les personnes non imposables.



Aides des caisses de retraite

Pour les retraités autonomes mais fragilisés (GIR 5 et 6). Participation financière selon les ressources et le niveau de fragilité. Demande à effectuer directement auprès de votre caisse de retraite.

Notre accompagnement

Handy Family Services vous accompagne dans toutes vos démarches pour obtenir les aides financières auxquelles vous avez droit. Nous vous aidons à constituer les dossiers, à rassembler les pièces justificatives nécessaires et à suivre l'avancement de vos demandes.

Notre objectif est de vous permettre de bénéficier d'un accompagnement de qualité au meilleur coût, en optimisant les aides disponibles selon votre situation personnelle.

Les aides financières disponibles

L'emploi d'un intervenant à domicile représente un coût qui peut être significativement réduit grâce à différentes aides financières. Handy Family Services vous accompagne dans l'identification des aides auxquelles vous pouvez prétendre et dans les démarches pour les obtenir.

Principales aides disponibles



Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie (GIR 1 à 4). Le montant varie selon le niveau de dépendance et les ressources. Elle est versée par le Conseil Départemental et peut couvrir une partie importante du coût de l'emploi d'un intervenant.



Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

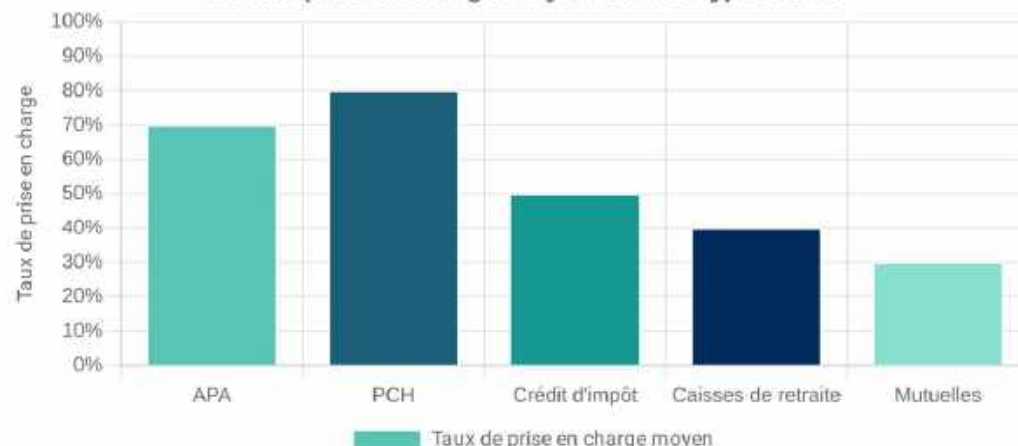
Destinée aux personnes en situation de handicap de moins de 75 ans (sauf dérogation). Elle finance différentes aides, dont l'aide humaine pour les actes essentiels de la vie quotidienne. Le montant est déterminé selon les besoins évalués par la MDPH.



Crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile

Accessible à tous les contribuables, actifs ou retraités. Il correspond à 50% des dépenses engagées dans la limite de 12 000€ par an (plafond majoré dans certaines situations). Ce crédit d'impôt s'applique tant au salaire de l'intervenant qu'à nos frais de gestion.

Taux de prise en charge moyen selon le type d'aide



Aides des caisses de retraite

Les caisses de retraite (CARSAT, MSA, etc.) proposent des aides financières pour leurs ressortissants autonomes mais fragilisés (GIR 5 et 6). Ces aides peuvent financer des heures d'aide à domicile selon un plan d'action personnalisé.



Aides des mutuelles et assurances

Certaines mutuelles et compagnies d'assurance proposent des garanties dépendance ou des services d'assistance qui peuvent prendre en charge une partie du coût de l'aide à domicile, notamment après une hospitalisation.



Aides au logement et à l'adaptation du domicile

Des aides complémentaires existent pour adapter le logement (ANAH, caisses de retraite, collectivités locales). Ces adaptations peuvent réduire le besoin d'aide humaine et optimiser l'intervention de votre salarié.

Le crédit d'impôt pour l'emploi à domicile

En tant qu'employeur d'un intervenant à domicile via notre service mandataire, vous bénéficiez d'un avantage fiscal significatif : le crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile. Ce dispositif vous permet de réduire considérablement le coût réel de l'accompagnement dont vous bénéficiez.

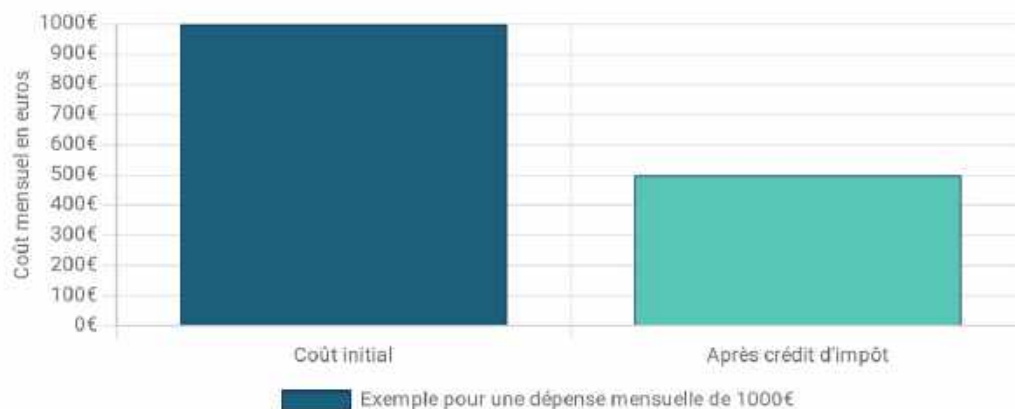
Principe du crédit d'impôt

50% des dépenses engagées

Le crédit d'impôt correspond à 50% des sommes que vous versez pour l'emploi d'un salarié à domicile, dans la limite d'un plafond annuel. Ces dépenses comprennent les salaires nets, les cotisations sociales et les frais de gestion de notre service mandataire.

Plafonds applicables

Le plafond général des dépenses prises en compte est de 12 000€ par an, soit un crédit d'impôt maximal de 6 000€. Ce plafond peut être majoré dans certaines situations : jusqu'à 15 000€ pour la première année d'emploi d'un salarié à domicile, et jusqu'à 20 000€ pour les personnes titulaires de la carte d'invalidité.



Fonctionnement et avantages



Crédit d'impôt et non réduction

Il s'agit d'un crédit d'impôt et non d'une simple réduction d'impôt. Cela signifie que même si vous n'êtes pas imposable, vous recevrez un remboursement correspondant à 50% de vos dépenses éligibles. C'est donc un avantage accessible à tous, quel que soit votre niveau de revenus.



Avance immédiate de crédit d'impôt

Depuis 2022, le dispositif d'avance immédiate de crédit d'impôt vous permet de bénéficier de cet avantage fiscal en temps réel, sans attendre l'année suivante. Concrètement, vous ne payez que 50% du coût du service, l'autre moitié étant directement prise en charge par l'État.



Démarches simplifiées

Pour bénéficier du crédit d'impôt, vous devez simplement déclarer les sommes versées dans votre déclaration de revenus annuelle. Si vous utilisez le CESU ou PAJEMPLOI, les montants sont automatiquement pré-remplis dans votre déclaration. Handy Family Services vous fournit également une attestation annuelle récapitulant les frais de gestion que vous avez réglés.

Notre accompagnement

Handy Family Services vous accompagne dans vos démarches pour bénéficier pleinement du crédit d'impôt. Nous vous informons sur les modalités d'application, les plafonds en vigueur et les justificatifs à conserver. Nous pouvons également vous aider à mettre en place l'avance immédiate de crédit d'impôt pour alléger votre trésorerie.

N'hésitez pas à nous solliciter pour toute question relative à cet avantage fiscal qui rend l'emploi d'un intervenant à domicile plus accessible.

Aides financières et organismes partenaires

Le recours à un service d'aide à domicile peut être partiellement ou totalement financé par différentes aides, selon votre situation. Handy Family Services vous accompagne dans l'identification des aides auxquelles vous pourriez prétendre et dans les démarches pour les obtenir.

Principales aides financières



APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

Destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie (GIR 1 à 4). Le montant varie selon le niveau de dépendance et les ressources. Demande à effectuer auprès du Conseil Départemental.



PCH (Prestation de Compensation du Handicap)

Pour les personnes en situation de handicap de moins de 60 ans (ou plus sous certaines conditions). Couvre différents besoins liés au handicap, dont l'aide humaine. Demande à déposer auprès de la MDPH.



Crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile

50% des dépenses engagées dans l'année (salaires nets, charges sociales et frais de gestion), dans la limite d'un plafond annuel. Accessible à tous les contribuables, même non imposables.



Aides des caisses de retraite

Pour les retraités autonomes (GIR 5 et 6) ne bénéficiant pas de l'APA. Le montant varie selon les ressources et les besoins. Demande à effectuer auprès de votre caisse de retraite principale (CARSAT, MSA, etc.).



Aide sociale départementale

Pour les personnes âgées ou handicapées aux ressources modestes. Soumise à des conditions de ressources strictes et peut donner lieu à récupération sur succession. Demande à déposer auprès du CCAS ou du Conseil Départemental.



Aides spécifiques pour les familles

La CAF peut proposer des aides pour les familles ayant besoin d'un soutien temporaire (grossesse, naissance, maladie, etc.). Renseignez-vous auprès de votre CAF pour connaître les dispositifs disponibles.

Nos organismes partenaires



Conseil Départemental

Gestion de l'APA et de l'aide sociale. Nous travaillons en étroite collaboration pour faciliter vos démarches administratives.



MDPH

Maison Départementale des Personnes Handicapées. Partenaire essentiel pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap.



Hôpitaux et SSIAD

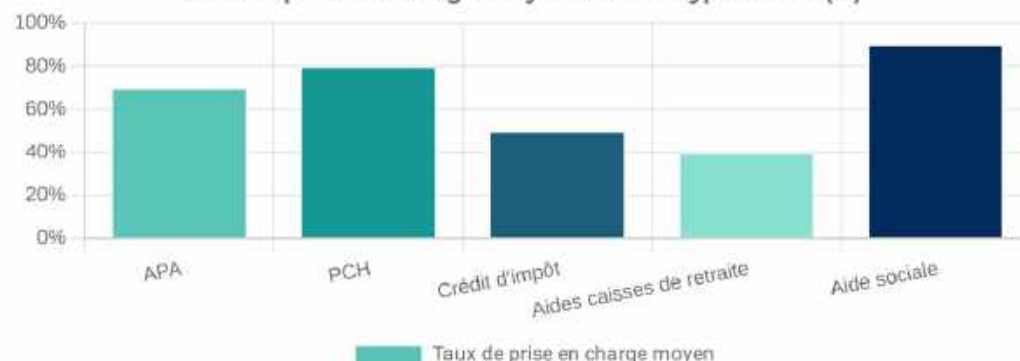
Coordination pour assurer la continuité des soins et de l'accompagnement à domicile après une hospitalisation.



CCAS

Centres Communaux d'Action Sociale. Relais local pour l'information et l'orientation des personnes âgées et handicapées.

Taux de prise en charge moyen selon le type d'aide (%)



Démarches pour obtenir des aides financières

Obtenir des aides financières pour l'emploi d'un intervenant à domicile nécessite de suivre certaines démarches administratives. Handy Family Services vous accompagne à chaque étape pour faciliter l'accès à ces dispositifs et optimiser votre prise en charge.

Démarches pour l'APA

1 Retrait du dossier

Retirez un dossier de demande auprès du Conseil Départemental, du CCAS de votre commune ou en ligne sur le site du département. Nous pouvons vous aider à obtenir ce dossier.

2 Constitution du dossier

Complétez le formulaire et rassemblez les pièces justificatives (identité, ressources, relevé d'identité bancaire, etc.). Notre équipe peut vous assister dans cette étape.

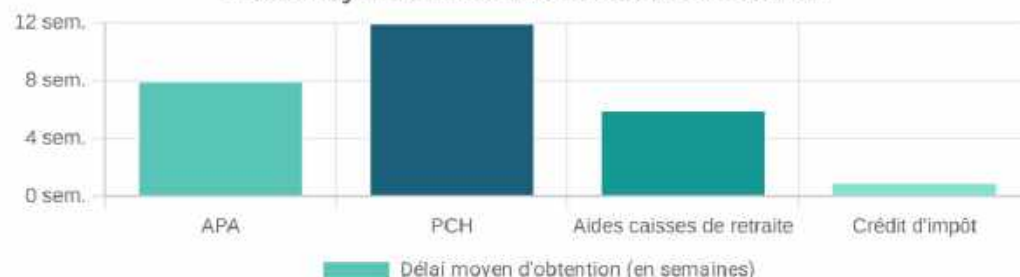
3 Évaluation à domicile

Un membre de l'équipe médico-sociale du département se rend à votre domicile pour évaluer votre niveau d'autonomie (grille AGGIR) et vos besoins d'aide.

4 Proposition de plan d'aide

Suite à l'évaluation, un plan d'aide personnalisé vous est proposé, détaillant les services nécessaires et le montant de l'allocation. Vous avez 10 jours pour l'accepter ou demander des modifications.

Délais moyens d'obtention des aides financières



Démarches pour la PCH

1 Dépôt du dossier à la MDPH

Retirez et complétez le formulaire de demande MDPH (cerfa n°15692*01), accompagné d'un certificat médical récent et des pièces justificatives. Nous pouvons vous aider à constituer ce dossier.

2 Évaluation des besoins

Une équipe pluridisciplinaire de la MDPH évalue votre situation et vos besoins, souvent lors d'une visite à domicile. Elle élabore ensuite un plan personnalisé de compensation.

3 Décision de la CDAPH

La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) examine votre dossier et rend une décision sur vos droits à la PCH et son montant.

4 Mise en place de l'aide

Une fois la PCH accordée, le Conseil Départemental verse l'allocation. Vous devez justifier de l'utilisation des sommes pour l'emploi d'un intervenant à domicile.

Notre accompagnement

Handy Family Services vous propose un accompagnement complet dans vos démarches administratives pour obtenir des aides financières :

- Information sur les aides auxquelles vous pourriez prétendre selon votre situation
- Aide à la constitution des dossiers de demande (APA, PCH, aides des caisses de retraite)
- Préparation à la visite d'évaluation à domicile
- Suivi de l'avancement de votre dossier
- Assistance pour les demandes de révision en cas d'évolution de vos besoins
- Conseil pour optimiser votre reste à charge

Notre objectif est de vous faciliter l'accès aux aides financières disponibles pour rendre l'emploi d'un intervenant à domicile plus accessible financièrement.

Facturation et modalités de paiement

En mode mandataire, la facturation et le paiement s'organisent en deux volets distincts : d'une part, les frais de gestion facturés par Handy Family Services, et d'autre part, le salaire et les charges sociales que vous versez directement à votre salarié et aux organismes sociaux.

Facturation des frais de gestion



Périodicité de la facturation

Nos frais de gestion vous sont facturés mensuellement, à terme échu. Vous recevez votre facture dans les premiers jours du mois suivant la prestation.



Contenu de la facture

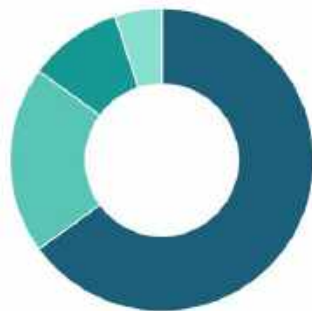
La facture détaille les frais de gestion pour le mois écoulé, avec mention du nombre d'heures d'intervention réalisées par votre salarié. Elle précise également les éventuels frais spécifiques (remplacement, médiation, etc.). Vous pouvez également bénéficier du tiers payant, s'agissant des charges sociales. Ces dernières sont payées directement par le département de votre lieu de résidence.



Modalités de paiement

Plusieurs options de paiement sont à votre disposition : prélèvement automatique (recommandé), virement bancaire, chèque ou CESU préfinancé. Le règlement est à effectuer à réception de la facture.

Répartition des modes de paiement utilisés par nos clients



■ Prélèvement automatique ■ Virement bancaire ■ Chèque

Rémunération de votre salarié



Versement du salaire

En tant qu'employeur, vous versez directement le salaire net à votre intervenant, généralement en fin de mois. Ce versement peut se faire par virement bancaire, chèque ou CESU préfinancé.



Déclaration et paiement des charges sociales

Via le CESU, vous déclarez mensuellement les heures effectuées par votre salarié. Les cotisations sociales sont ensuite prélevées directement sur votre compte bancaire par l'URSSAF, généralement dans les premiers jours du mois suivant.



Bulletin de salaire

Le CESU génère automatiquement un bulletin de salaire pour votre intervenant. Ce document officiel récapitule le salaire net versé, les heures travaillées et les cotisations prélevées.

Notre accompagnement

Handy Family Services vous accompagne dans toutes les démarches liées à la facturation et au paiement :

- Aide à la mise en place du prélèvement automatique pour nos frais de gestion
- Assistance pour la création de votre compte CESU employeur
- Explication détaillée des bulletins de salaire et des prélèvements sociaux
- Vérification de la cohérence entre les heures déclarées et les heures réalisées
- Fourniture d'une attestation annuelle pour votre déclaration fiscale

Notre objectif est de vous simplifier au maximum ces aspects administratifs pour vous permettre de vous concentrer sur l'essentiel : la qualité de l'accompagnement dont vous bénéficiez.

Modalités de paiement

En tant que service mandataire, Handy Family Services vous accompagne dans la gestion administrative de l'emploi de votre intervenant à domicile. Les modalités de paiement concernent deux aspects distincts : le règlement du salaire de votre intervenant et le paiement de nos frais de gestion.

Paieement du salaire de votre intervenant



CESU déclaratif

En tant qu'employeur, vous déclarez mensuellement les heures effectuées par votre salarié sur le site du CESU. Vous versez directement le salaire net à votre intervenant par le moyen de paiement de votre choix (virement, chèque, espèces). Les cotisations sociales sont prélevées automatiquement sur votre compte bancaire par l'URSSAF.



CESU préfinancé

Si vous bénéficiez de CESU préfinancés (fournis par votre employeur ou un organisme social), vous pouvez les utiliser pour payer tout ou partie du salaire net de votre intervenant. Le complément éventuel peut être versé par un autre moyen de paiement.



PAJEMPLOI

Pour les familles employant une garde d'enfant à domicile, le système PAJEMPLOI fonctionne sur le même principe que le CESU. Vous déclarez les heures effectuées et pouvez opter pour le service PAJEMPLOI+ qui prélève et verse automatiquement le salaire net à votre salarié.

Répartition des moyens de paiement utilisés (%)



Virement bancaire Prélèvement automatique Chèque
CESU préfinancé Autres

Paieement des frais de gestion Handy Family Services



Facturation mensuelle

Nos frais de gestion vous sont facturés mensuellement. Une facture détaillée vous est adressée en début de mois pour les prestations du mois précédent. Cette facture précise la nature des services fournis et le montant correspondant.



Moyens de paiement acceptés

Vous pouvez régler nos frais de gestion par chèque, virement bancaire ou prélèvement automatique. Le prélèvement automatique, simple et sécurisé, vous évite tout risque d'oubli et simplifie votre gestion administrative.



Prise en charge par des tiers

Dans certains cas, nos frais de gestion peuvent être partiellement ou totalement pris en charge par des organismes tiers (Conseil Départemental via l'APA, MDPH via la PCH, mutuelles, etc.). Nous vous accompagnons dans les démarches pour obtenir ces financements.

Attestation fiscale annuelle

Chaque année, avant la période de déclaration des revenus, nous vous adressons une attestation fiscale récapitulant l'ensemble des frais de gestion que vous avez réglés au cours de l'année précédente.

Cette attestation vous permet de bénéficier du crédit d'impôt de 50% pour l'emploi d'un salarié à domicile. Elle complète l'attestation fiscale que vous recevez du CESU ou de PAJEMPLOI pour les salaires et cotisations sociales versés.

Nous vous rappelons que l'ensemble des dépenses liées à l'emploi d'un intervenant à domicile (salaires nets, cotisations sociales et frais de gestion) ouvre droit à ce crédit d'impôt, dans la limite des plafonds légaux.

En cas de difficultés de paiement

Handy Family Services est conscient que des difficultés financières peuvent survenir et affecter temporairement votre capacité à régler les frais liés à l'emploi de votre intervenant à domicile. Notre objectif est de maintenir la continuité de l'accompagnement.

⚠ Important

En cas de difficultés financières, nous vous invitons à nous contacter rapidement, sans attendre l'accumulation des impayés.

Solutions proposées



Échelonnement des paiements

Nous pouvons mettre en place un plan d'échelonnement des paiements pour vous permettre de régler les sommes dues sur une période plus longue.



Révision des aides financières

Nous pouvons vous accompagner dans une démarche de révision de vos droits aux aides financières (APA, PCH) si votre situation a changé.



Ajustement temporaire du plan d'aide

Si nécessaire, nous pouvons envisager un ajustement temporaire du volume horaire d'intervention pour réduire les coûts.



Démarches à suivre



Contacter rapidement notre service

Dès les premières difficultés, contactez notre service client au 07.84.32.15.41 ou par email à contact@handyfamilyservices.fr.



Préparer les justificatifs nécessaires

Pour étudier au mieux votre situation, nous pourrions vous demander certains justificatifs (ressources, charges, etc.).



Rendez-vous personnalisé

Un rendez-vous avec notre responsable vous sera proposé pour étudier ensemble les solutions les plus adaptées.

Rémunération des intervenants à domicile

En tant qu'employeur direct via notre service mandataire, vous déterminez la rémunération de votre intervenant à domicile, dans le respect du cadre légal. Cette page vous présente les éléments essentiels à prendre en compte pour établir une rémunération juste et conforme à la réglementation.

Cadre légal de la rémunération



Convention Collective Nationale

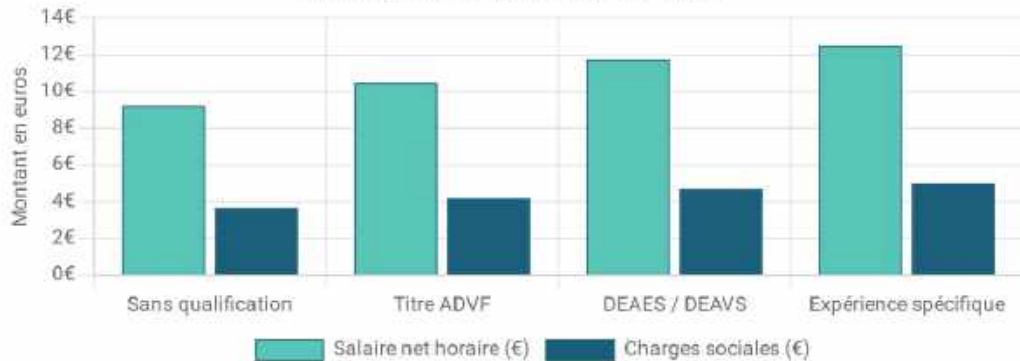
La rémunération est encadrée par la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur, qui définit les salaires minimums selon les qualifications et l'expérience de l'intervenant.



Salaire minimum

Le salaire horaire net ne peut être inférieur au SMIC horaire net. Au 1er janvier 2025, le SMIC horaire net est de 9,23€ (valeur indicative). Ce montant est revalorisé régulièrement.

Coût horaire selon la qualification



Éléments de rémunération



Valorisation des qualifications

Les diplômes et certifications (DEAVS, DEAES, titre ADVF, etc.) justifient une rémunération supérieure au minimum légal. La convention collective prévoit des niveaux de rémunération selon les qualifications.



Majorations horaires

Des majorations s'appliquent pour les heures travaillées les dimanches et jours fériés (+25%), ainsi que pour les heures de nuit (+25% à +50% selon les cas). Ces majorations sont obligatoires.



Congés payés

L'intervenant a droit à 2,5 jours ouvrables de congés payés par mois travaillé. Vous pouvez soit verser une indemnité de 10% du salaire brut chaque mois, soit payer les congés au moment où ils sont pris.

Exemple de coûts employeur

Qualification	Salaire net horaire	Coût employeur horaire*
Sans qualification spécifique	9,23€	12,92€
Titre ADVF	10,50€	14,70€
DEAES / DEAVS	11,75€	16,45€
Expérience spécifique (polyhandicap, autisme)	12,50€	17,50€

* Coût employeur incluant les charges sociales (environ 40%) mais hors congés payés et frais de gestion Handy Family Services.

Exemple de devis personnalisé

Avant toute mise en place de service, Handy Family Services vous remet un devis personnalisé, gratuit et sans engagement. Ce document détaille précisément les prestations proposées et leur coût.

DEVIS N°2025-0742

Client :
Mme Jeanne DUPONT - 12 rue des Lilas, 33000 BORDEAUX

Service demandé :
Aide à domicile en mode mandataire - 20 heures par semaine
Jours d'intervention : Lundi, Mercredi, Vendredi (6h30-13h30)

Frais de gestion Handy Family Services :
Frais mensuels : 50,00€ TTC - Frais de dossier initial : 50,00€ TTC (unique)

Coût employeur estimé (mensuel) :
Salaire net (86,67h x 10,50€) : 910,04€ - Charges sociales : 364,02€
Total mensuel estimé : 1 415,06€

Aides financières applicables



Crédit d'impôt

50% des dépenses annuelles (salaires nets, charges sociales et frais de gestion), soit une économie estimée de 707,53€ par mois.



APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

Selon l'évaluation GIR 3 et les ressources de Mme Dupont, l'APA pourrait couvrir environ 70% du coût restant après crédit d'impôt, soit environ 495,27€ par mois.

Reste à charge estimé

Élément	Montant mensuel
Coût total	1 415,06€
Crédit d'impôt (50%)	- 707,53€
APA estimée	- 495,27€
Reste à charge estimé	212,26€



Exemple de facture

Pour vous aider à mieux comprendre le système de facturation en mode mandataire, voici un exemple de facture mensuelle que vous recevrez de Handy Family Services.

Handy Family Services

123 Avenue des Aidants
33000 Bordeaux

FACTURE N° 2025-03-042

Date : 31/03/2025

Client :

M. Jean DUPONT - 45 Rue des Lilas, 33200 Bordeaux

Détail des prestations :

Désignation	Quantité	Prix unitaire	Montant TTC
Frais de gestion mandataire - Mars 2025	1	50,00€	50,00€
Frais de remplacement exceptionnel	1	30,00€	30,00€
Total TTC			80,00€

TVA non applicable, art. 293 B du CGI

Ces frais ouvrent droit à un crédit d'impôt de 50%



Pour rappel : Montants à verser directement à votre salarié

Salaire net (86h au mois de mars)	860,00€
Indemnités de transport	45,00€
Total à verser au salarié	905,00€

Les cotisations sociales (environ 344,00€) seront prélevées directement par l'URSSAF.

Comprendre votre facture



Frais de gestion

Il s'agit de nos honoraires mensuels pour l'ensemble des services d'accompagnement administratif, de conseil et de suivi.



Frais spécifiques éventuels

Des frais supplémentaires peuvent apparaître pour des services ponctuels comme un remplacement en urgence ou une médiation exceptionnelle.



Crédit d'impôt

Tous les frais facturés par Handy Family Services ouvrent droit au crédit d'impôt de 50% pour l'emploi d'un salarié à domicile.



Charte des droits et libertés

Handy Family Services s'engage à respecter et à faire respecter par les intervenants que vous employez la Charte des droits et libertés de la personne accompagnée. Cette charte, issue de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, garantit le respect de vos droits fondamentaux.

Principes fondamentaux



Non-discrimination

Chaque personne a droit à un accompagnement adapté à ses besoins, sans discrimination liée à l'origine, la religion, les opinions, l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle ou toute autre caractéristique personnelle.



Droit à un accompagnement adapté

Vous avez droit à une prise en charge et un accompagnement individualisé, adapté à votre âge et à vos besoins, respectant votre consentement éclairé qui doit être systématiquement recherché.



Droit à l'information

Vous avez droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur vos droits, l'organisation et le fonctionnement du service, ainsi que sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.



Principe du libre choix

Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes, que ce soit dans le cadre d'un service à domicile ou d'une admission en établissement.

Engagement de Handy Family Services envers vos droits



Droit à la confidentialité

Vous avez droit au respect de la confidentialité des informations vous concernant. Les intervenants sont tenus au secret professionnel et à une obligation de discrétion.



Droit à la dignité et à l'intimité

Le respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre vie privée, de votre intimité et de votre sécurité est garanti. Les intervenants sont formés à ces principes essentiels.



Droit au maintien des liens familiaux

L'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et éviter la séparation des familles, dans le respect des souhaits de la personne et des décisions de justice.



Droit à l'expression et à la participation

Vous avez le droit de participer directement à la conception et à la mise en œuvre de votre projet d'accompagnement. Votre avis est systématiquement recherché et pris en compte.

Charte des droits et libertés de la personne âgée

Handy Family Services s'engage à respecter et à faire respecter par ses intervenants la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, élaborée par la Fondation Nationale de Gériatrie.

Principes fondamentaux



Liberté de choix du mode de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie et de profiter de l'autonomie permise par ses capacités.



Maintien des relations familiales et sociales

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées.



Respect de la fin de vie

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.



Exercice des droits et protection juridique

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.



Notre engagement



Formation de nos intervenants

Tous nos intervenants sont sensibilisés et formés au respect de la charte des droits et libertés de la personne âgée.



Écoute et dialogue

Nous favorisons l'expression des personnes accompagnées et de leurs proches pour adapter l'accompagnement.



Personnalisation de l'accompagnement

Chaque personne est unique, avec son histoire et ses préférences. Nous adaptons notre accompagnement en conséquence.



Prévention de la maltraitance

Nous mettons en œuvre une politique active de prévention avec des procédures claires de signalement.

Cadre légal et réglementaire

Handy Family Services exerce son activité dans le strict respect du cadre légal et réglementaire applicable aux services d'aide à domicile. Notre service mandataire est soumis à plusieurs textes législatifs qui encadrent notre fonctionnement.

Textes législatifs de référence



Code du travail

En tant qu'employeur, vous êtes soumis aux dispositions du Code du travail et à la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur.



Loi du 2 janvier 2002

Cette loi rénovant l'action sociale et médico-sociale garantit les droits des usagers et impose la mise en place d'outils comme le livret d'accueil.



Loi ASV du 28 décembre 2015

La loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement a renforcé les droits des personnes âgées et réformé l'allocation personnalisée d'autonomie.



RGPD

Le Règlement Général sur la Protection des Données garantit la confidentialité de vos données personnelles. Nous avons mis en place des procédures strictes.



Nos obligations légales



Déclaration d'activité

Notre service est déclaré auprès de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), en attente d'agrément



Vérification des intervenants

Nous vérifions systématiquement que les intervenants disposent des qualifications requises et ne font pas l'objet d'une interdiction d'exercer.



Évaluation de la qualité

Nous mettons en œuvre une démarche d'évaluation continue de la qualité de nos services, avec des enquêtes de satisfaction régulières.



Signalement des situations préoccupantes

Nous avons l'obligation légale de signaler toute situation de maltraitance ou de danger concernant une personne vulnérable.

Réclamations et résolution des litiges

Handy Family Services s'engage à traiter avec attention et diligence toute réclamation ou insatisfaction que vous pourriez exprimer concernant nos services ou l'intervention de votre salarié. Notre objectif est de trouver des solutions adaptées et de maintenir une relation de confiance.

Procédure de réclamation

1 Expression de la réclamation

Vous pouvez nous faire part de votre réclamation par téléphone, par email, par courrier ou lors d'un rendez-vous dans nos locaux. Nous vous recommandons de formuler votre réclamation par écrit pour en faciliter le suivi.

2 Accusé de réception

Nous vous adressons un accusé de réception de votre réclamation sous 48 heures ouvrées, avec le nom de la personne en charge de son traitement.

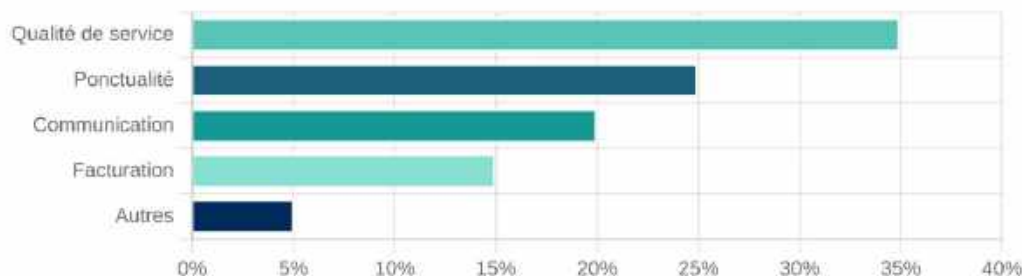
3 Analyse et traitement

Votre réclamation fait l'objet d'une analyse approfondie. Nous recueillons les informations nécessaires auprès des différentes parties concernées, dans le respect du principe du contradictoire.

4 Réponse et proposition de solution

Une réponse écrite vous est adressée dans un délai maximum de 15 jours, avec des propositions concrètes pour résoudre le problème identifié.

Répartition des motifs de réclamation



Médiation et résolution des litiges



Médiation interne

En cas de désaccord persistant entre vous et votre salarié, nous proposons un service de médiation interne. Un conseiller spécialement formé organise une rencontre pour faciliter le dialogue et trouver un terrain d'entente.



Recours au médiateur de la consommation

Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont nous dépendons : Médiation Consommation & Patrimoine (MCP) - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS - contact@mcpmediation.org



Recours juridiques

En dernier recours, vous conservez la possibilité d'engager une action en justice. Nous vous rappelons toutefois que la recherche d'une solution amiable est généralement plus rapide et moins coûteuse.

Notre engagement qualité

Handy Family Services considère chaque réclamation comme une opportunité d'amélioration de ses services. Nous analysons régulièrement les réclamations reçues pour identifier les axes de progrès et mettre en place des actions correctives.

Un bilan annuel des réclamations est réalisé et présenté à notre commission qualité. Ce bilan permet d'ajuster nos procédures et nos formations pour améliorer continuellement la qualité de notre accompagnement.

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre écoute pour toute suggestion ou remarque qui pourrait nous aider à mieux répondre à vos attentes.

Droits des usagers

En tant qu'utilisateur de Handy Family Services, vous bénéficiez de droits fondamentaux que nous nous engageons à respecter et à faire respecter par les intervenants que vous employez. Ces droits sont garantis par la loi et constituent le socle de notre relation.

Vos droits fondamentaux



Droit à la dignité et au respect

Vous avez droit au respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre vie privée, de votre intimité et de votre sécurité.



Droit à l'information

Vous avez droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur vos droits, l'organisation et le fonctionnement du service.



Droit à un accompagnement adapté

Vous avez droit à une prise en charge et un accompagnement individualisé, adapté à votre âge et à vos besoins.



Droit à la confidentialité

Vous avez droit au respect de la confidentialité des informations vous concernant. Les intervenants sont tenus au secret professionnel.



Vos droits en tant qu'employeur



Droit de choisir votre intervenant

En tant qu'employeur, vous avez le droit de choisir librement la personne que vous souhaitez embaucher parmi les candidats que nous vous proposons.



Droit de définir les tâches

Vous définissez les tâches confiées à votre salarié, dans le respect du droit du travail et de la convention collective applicable.



Droit d'organiser le planning

Vous déterminez les horaires d'intervention de votre salarié, en accord avec lui et dans le respect de la législation du travail.



Droit de mettre fin au contrat

Vous pouvez mettre fin au contrat de travail de votre salarié, en respectant les procédures légales et les délais de préavis.

Obligations de l'employeur

En choisissant le mode mandataire, vous devenez l'employeur direct de votre intervenant à domicile. Ce statut vous confère des droits mais aussi des obligations légales que vous devez respecter.

Obligations administratives



Établir un contrat de travail

Vous devez établir et signer un contrat de travail avec votre salarié, conforme à la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur.



Déclarer votre salarié

Vous devez déclarer mensuellement les heures travaillées par votre salarié auprès du CESU ou de PAJEMPLOI pour le calcul des cotisations sociales.



Verser le salaire

Vous êtes tenu de verser le salaire net à votre intervenant à date fixe chaque mois, respectant au minimum le SMIC horaire.



Obligations en matière de santé et sécurité



Assurer la sécurité

Vous devez garantir des conditions de travail sécurisées pour votre salarié et mettre à disposition le matériel nécessaire aux tâches demandées.



Médecine du travail

Vous devez affilier votre salarié à la médecine du travail et prendre en charge les frais correspondants.



Assurance responsabilité civile

Vous devez vérifier que votre assurance responsabilité civile couvre les dommages que pourrait causer ou subir votre salarié.

Obligations en matière de temps de travail



Respecter les durées légales

Vous devez respecter la durée légale du travail (maximum 48h par semaine) et les temps de repos obligatoires.



Accorder des congés payés

Votre salarié a droit à 2,5 jours ouvrables de congés payés par mois travaillé, que vous devez lui permettre de prendre.

Règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement définit les droits et les obligations des personnes accompagnées et des intervenants à domicile. Il précise les modalités concrètes d'organisation et de fonctionnement du service mandataire Handy Family Services.

Principes généraux



Respect mutuel

Les relations entre les usagers, les intervenants et le personnel de Handy Family Services doivent être fondées sur le respect mutuel. Aucune discrimination ou comportement irrespectueux ne sera toléré.



Confidentialité

Les informations concernant les usagers sont protégées par le secret professionnel. Aucune information ne sera divulguée sans l'accord préalable de la personne concernée, sauf obligation légale.



Ponctualité et assiduité

Les intervenants s'engagent à respecter les horaires convenus. En cas d'empêchement, ils doivent prévenir l'employeur et le service mandataire dans les meilleurs délais.



Sécurité

Les usagers et les intervenants doivent veiller à la sécurité des personnes et des biens. Tout risque identifié doit être signalé au service mandataire.

Modalités pratiques



Accès au domicile

Si vous confiez vos clés à l'intervenant, un document de remise de clés doit être signé. Les clés doivent être restituées en cas d'absence prolongée ou de fin de contrat.



Utilisation du véhicule

Si l'intervenant doit utiliser son véhicule pour vous accompagner, une indemnité kilométrique doit être versée selon le barème en vigueur. Une attestation d'assurance professionnelle est requise.



Absences et remplacements

En cas d'absence prévue, vous devez informer votre intervenant et le service mandataire au moins 48h à l'avance. Pour les absences imprévues, prévenez dès que possible.



Feuilles de présence

L'intervenant doit remplir une feuille de présence mensuelle que vous devez vérifier et signer. Ce document sert de base à la déclaration CESU et à la facturation des frais de gestion.

Interdictions formelles



Transactions financières

Il est interdit aux intervenants de recevoir des pourboires, dons ou prêts d'argent. Ils ne doivent pas utiliser la carte bancaire de l'usager ni accepter de procuration.



Relations personnelles

Les relations entre usagers et intervenants doivent rester professionnelles. Les intervenants ne doivent pas communiquer leurs coordonnées personnelles ni entretenir des relations en dehors du cadre professionnel.



Modèle de contrat de travail

En tant qu'employeur, vous devez établir un contrat de travail avec votre intervenant à domicile. Handy Family Services vous fournit un modèle de contrat conforme à la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur et vous accompagne dans sa rédaction.

Éléments essentiels du contrat



Identité des parties

Le contrat doit mentionner clairement vos coordonnées complètes en tant qu'employeur et celles de votre salarié, y compris les numéros de sécurité sociale et, pour le salarié, son numéro de permis de conduire si la conduite d'un véhicule est requise.



Nature de l'emploi

Description précise des tâches confiées au salarié, avec référence à la classification prévue par la convention collective (employé familial, assistant de vie, etc.) et au niveau de qualification correspondant.



Date d'effet et durée

Date de début du contrat, durée de la période d'essai (généralement 1 mois, renouvelable une fois) et type de contrat (CDI dans la plupart des cas, sauf remplacement temporaire).



Horaires de travail

Répartition précise des heures de travail sur la semaine, avec mention des jours et horaires d'intervention. Précision sur le caractère régulier ou irrégulier des horaires.



Clauses importantes



Rémunération

Salaire horaire brut et net, modalités de paiement, majoration pour heures supplémentaires, travail de nuit, dimanches et jours fériés. Mention des avantages en nature éventuels (repas, logement).



Congés payés

Modalités d'acquisition et de prise des congés payés (2,5 jours ouvrables par mois travaillé). Précision sur le mode de rémunération des congés (soit au moment de la prise, soit par majoration mensuelle de 10%).



Absences et remplacements

Procédure à suivre en cas d'absence du salarié (délai de prévenance, justificatifs à fournir) et dispositions prévues pour assurer la continuité du service (remplacement).



Rupture du contrat

Conditions et délais de préavis en cas de rupture du contrat (démission ou licenciement), qui varient selon l'ancienneté du salarié. Mention des indemnités de fin de contrat.

Lexique des termes utilisés

Pour faciliter votre compréhension des termes techniques et administratifs utilisés dans ce livret d'accueil et dans vos échanges avec Handy Family Services, nous avons élaboré ce lexique qui définit les principaux concepts du secteur de l'aide à domicile.

APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

Aide financière destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie, permettant de financer tout ou partie des dépenses nécessaires à leur maintien à domicile.

CESU (Chèque Emploi Service Universel)

Dispositif qui simplifie les démarches administratives des particuliers employeurs. Il permet de déclarer facilement la rémunération d'un salarié à domicile et de bénéficier d'avantages fiscaux.

Convention Collective Nationale

Ensemble des accords négociés entre les représentants des employeurs et des salariés qui définit les conditions d'emploi et de travail des salariés du particulier employeur.

Crédit d'impôt

Avantage fiscal égal à 50% des dépenses engagées pour l'emploi d'un salarié à domicile, dans la limite d'un plafond annuel. Contrairement à la réduction d'impôt, il bénéficie aussi aux personnes non imposables.

DEAVS / DEAES

Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) ou Diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social (DEAES). Qualifications professionnelles reconnues pour l'accompagnement des personnes fragiles.



GIR (Groupe Iso-Ressources)

Classification qui permet d'évaluer le degré de perte d'autonomie d'une personne âgée, de GIR 1 (dépendance totale) à GIR 6 (autonomie). Les GIR 1 à 4 ouvrent droit à l'APA.

Mandataire (Service)

Service qui met en relation un intervenant à domicile avec un particulier qui devient son employeur. Le service mandataire accompagne l'employeur dans ses démarches administratives.

PCH (Prestation de Compensation du Handicap)

Aide financière versée par le département aux personnes en situation de handicap pour les aider à financer les besoins liés à la perte d'autonomie, dont l'aide humaine à domicile.

Particulier employeur

Personne physique qui emploie un salarié à son domicile pour réaliser des travaux à caractère familial ou ménager, sans but lucratif et sans lien avec une activité professionnelle.

Titre ADVF

Titre professionnel d'Assistant De Vie aux Familles. Certification professionnelle qui atteste des compétences pour accompagner les personnes dans les actes essentiels du quotidien.

Questionnaire de satisfaction

Votre avis est essentiel pour nous permettre d'améliorer continuellement la qualité de nos services. Nous vous invitons à compléter régulièrement notre questionnaire de satisfaction, qui nous aide à identifier nos points forts et nos axes d'amélioration.

Modalités d'évaluation



Fréquence

Le questionnaire vous est adressé tous les six mois, ainsi qu'à chaque fin de prestation. Vous pouvez également demander à y répondre à tout moment si vous le souhaitez.



Confidentialité

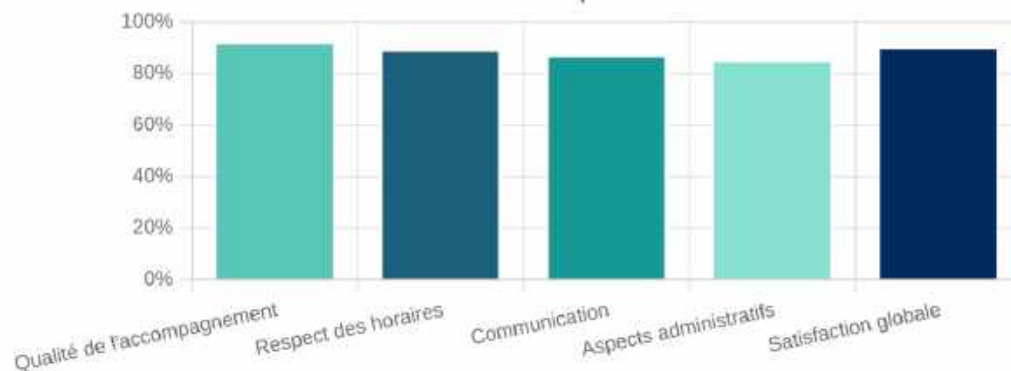
Vos réponses sont traitées de manière confidentielle. Vous pouvez choisir de répondre de façon anonyme ou d'indiquer votre identité si vous souhaitez un suivi personnalisé.



Modes de réponse

Vous pouvez compléter le questionnaire en version papier, par téléphone avec l'un de nos conseillers, ou en ligne sur notre site internet sécurisé.

Résultats de notre dernière enquête de satisfaction



Principaux thèmes évalués



Qualité de l'accompagnement

Évaluation des compétences, du professionnalisme et de la bienveillance de votre intervenant à domicile. Adéquation entre vos besoins et les services fournis.



Respect des horaires et organisation

Ponctualité de l'intervenant, respect du planning établi, gestion des remplacements en cas d'absence.



Communication et suivi

Qualité des échanges avec notre service administratif, disponibilité de nos équipes, réactivité face à vos demandes ou réclamations.



Aspects administratifs et financiers

Clarté des informations fournies, exactitude des factures, accompagnement dans les démarches administratives.



Zones d'intervention

Handy Family Services intervient dans trois zones principales en Gironde et Lot-et-Garonne. Notre réseau d'intervenants couvre ces territoires pour vous offrir un service de proximité et une réactivité optimale.

Nos secteurs d'intervention



Salleboeuf et ses environs

Notre agence principale couvre Salleboeuf et un rayon de 20 km incluant les communes de Créon, Tresses, Fargues-Saint-Hilaire, Carignan-de-Bordeaux et Pompignac.



Macau et ses environs

Notre antenne de Macau dessert le Médoc et notamment les communes de Ludon-Médoc, Arsac, Labarde, Contenac, Margaux et Soussans.



CBeauziac et ses environs

Notre antenne de Casteljaloux couvre une partie du Lot-et-Garonne incluant les communes de Bouglon, La Réunion, Argenton, Grézet-Cavagnan et Labastide-Castel-Amouroux.



Informations pratiques



Nos agences locales

Chaque zone dispose d'une agence locale avec une équipe dédiée qui connaît parfaitement le territoire et ses spécificités.



Horaires d'ouverture

Nos agences sont ouvertes du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h. Des rendez-vous peuvent être organisés en dehors de ces horaires sur demande.



Visites à domicile

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, nos conseillers peuvent se rendre à votre domicile pour réaliser l'évaluation initiale de vos besoins ou pour tout suivi nécessaire.

Réclamations et résolution des litiges

Handy Family Services s'engage à traiter avec attention et diligence toute réclamation ou insatisfaction que vous pourriez exprimer concernant nos services ou l'intervention de votre salarié. Notre objectif est de trouver des solutions adaptées et de maintenir une relation de confiance.

Procédure de réclamation

1 Expression de la réclamation

Vous pouvez nous faire part de votre réclamation par téléphone, par email, par courrier ou lors d'un rendez-vous dans nos locaux. Nous vous recommandons de formuler votre réclamation par écrit pour en faciliter le suivi.

2 Accusé de réception

Nous vous adressons un accusé de réception de votre réclamation sous 48 heures ouvrées, avec le nom de la personne en charge de son traitement.

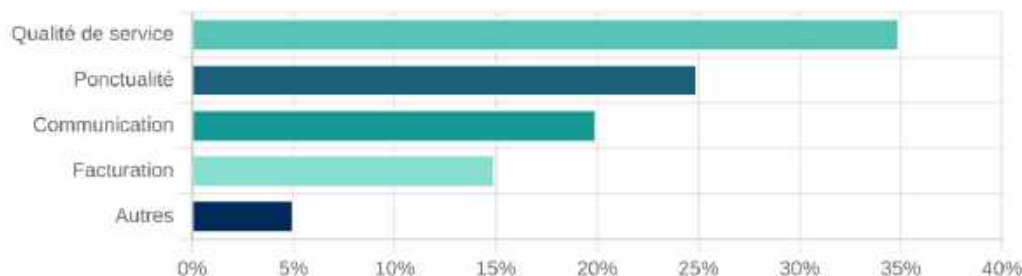
3 Analyse et traitement

Votre réclamation fait l'objet d'une analyse approfondie. Nous recueillons les informations nécessaires auprès des différentes parties concernées, dans le respect du principe du contradictoire.

4 Réponse et proposition de solution

Une réponse écrite vous est adressée dans un délai maximum de 15 jours, avec des propositions concrètes pour résoudre le problème identifié.

Répartition des motifs de réclamation



Médiation et résolution des litiges



Médiation interne

En cas de désaccord persistant entre vous et votre salarié, nous proposons un service de médiation interne. Un conseiller spécialement formé organise une rencontre pour faciliter le dialogue et trouver un terrain d'entente.



Recours au médiateur de la consommation

Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont nous dépendons : Médiation Consommation & Patrimoine (MCP) - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS - contact@mcpmediation.org



Recours juridiques

En dernier recours, vous conservez la possibilité d'engager une action en justice. Nous vous rappelons toutefois que la recherche d'une solution amiable est généralement plus rapide et moins coûteuse.

Notre engagement qualité

Handy Family Services considère chaque réclamation comme une opportunité d'amélioration de ses services. Nous analysons régulièrement les réclamations reçues pour identifier les axes de progrès et mettre en place des actions correctives.

Un bilan annuel des réclamations est réalisé et présenté à notre commission qualité. Ce bilan permet d'ajuster nos procédures et nos formations pour améliorer continuellement la qualité de notre accompagnement.

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre écoute pour toute suggestion ou remarque qui pourrait nous aider à mieux répondre à vos attentes.

Conclusion et engagement qualité

Handy Family Services vous remercie de la confiance que vous nous accordez pour vous accompagner dans votre vie quotidienne. Notre équipe reste à votre écoute pour toute question ou besoin d'information complémentaire concernant nos services.

Notre engagement qualité



Personnalisation

Nous nous engageons à vous proposer un accompagnement personnalisé, adapté à vos besoins spécifiques et évolutifs.



Professionalisme

Nous sélectionnons rigoureusement les intervenants que nous vous proposons et veillons à leur formation continue.



Disponibilité

Notre équipe administrative est à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 18h et samedi de 9h à 12h, avec un service d'astreinte pour les urgences 24/24.



Amélioration continue

Nous évaluons régulièrement la qualité de nos services et mettons en place des actions correctives pour mieux vous satisfaire.



Nos coordonnées

Salleboeuf

3 rue du Basque
33370 Salleboeuf
Tél : 07.84.32.15.41

Macau

25 Chemin de Boscatra
33460 Macau
Tél : 07.84.32.15.41

Beauziac

2985 route de Mavrac
47700 Beauziac
Tél : 07.84.32.15.41

Email : handyfamilyservices.contact@gmail.fr

Site web : www.handyfamilyservices.fr

Service d'astreinte (urgences uniquement) : 067.84.32.15.41

"Ensemble, construisons un quotidien serein et adapté à vos besoins."

L'équipe Handy Family Services

