



Granny & Charly

Livret d'accueil client **Mandataire**



WWW.GRANNYCHARLY.FR
09 78 45 01 71 (Standard non surtaxé)
serviceclient@grannycharly.fr

Nous sommes disponibles du lundi au vendredi de 9h à 17h
En dehors de ces horaires, notre numéro d'urgence est disponible

1. Sommaire

Afin de faciliter le partage d'informations, nous mettons à votre disposition un livret d'accueil dont voici le contenu:

2	Qui sommes-nous?.....	p.3
3	Nos valeurs.....	p.4
4	Nos Charlys.....	p.6
5	Nos services d'intervention.....	p.8
6	Le fonctionnement de Granny & Charly.....	p.9
7	Le protocole d'accompagnement.....	p.10
8	Modalités administratives.....	p.10
9	Les tarifs	p.12
10	Les aides existantes.....	p.13
11	Droits et obligations du particulier employeur	p.15
12	Règlement de fonctionnement.....	p.17
13	Charte de droits et libertés.....	p.23
14	Solutions complémentaires.....	p.25

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance ; lors de son accueil en établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil. » (article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles). « Le gestionnaire remet sous forme papier un livret d'accueil à chaque bénéficiaire lors de la signature de son contrat. » (point 14 de l'annexe au cahier des charges de l'agrément).



2. Qui sommes-nous ?

Chez Granny & Charly, nous ne croyons pas aux visions figées de l'avenir parce que nous savons d'expérience que l'incertitude, la complexité, l'inattendu font partie intégrante du futur. C'est le propre de l'évolution du monde. Nous préférons une question qui nous oblige à rester en mouvement autour des enjeux majeurs pour la société que sont le bien vieillir et les relations intergénérationnelles. Notre rôle est de **faire une réelle différence dans la vie de nos aînés**. Nous nous engageons à rendre la vie quotidienne de nos aînés plus agréable, en leur apportant une assistance chaleureuse, une compagnie attentive et un soutien dans les activités de la vie quotidienne. Que ce soit en aidant avec les tâches ménagères, en offrant une compagnie bienveillante ou en facilitant les sorties et les loisirs, notre objectif est de créer des moments de joie, de confort et de connexion entre aînés et jeunes adultes. Nous sommes là pour nos aînés, en veillant à ce qu'ils se sentent soutenus, écoutés et entourés, tout en promouvant leur bien-être et leur autonomie.

Derrière granny & charly se cache Edith ou encore Granny, âgée de 86 ans. Il s'agit de la grand-mère de la co-fondatrice Amélie Frély pour qui elle a décidé de créer Granny & Charly et de l'accompagner dans le grand âge. Edith a été accompagné par un étudiant pour l'accompagner au marché régulièrement.



2



""Je suis ravie aujourd'hui de pouvoir permettre à d'autres grands-parents et parents d'avoir la chance d'être accompagné par des charlys qui puissent égayer leur quotidien à domicile"



3. Nos valeurs

Nos équipes s'engagent à respecter les valeurs suivantes qui constituent l'ADN de Granny & Charly:

Esprit d'équipe



Construire un esprit d'équipe fort au service de nos clients

L'esprit d'équipe est ce qui nous permet de collaborer et d'avancer. Chez Granny & Charly, le collectif est au service de chacun et chacun est au service du collectif.

Bienveillance et Générosité



Agir de manière attentionnée et respectueuse

La bienveillance est centrale pour nourrir une relation, pour comprendre l'autre et le soutenir. Nous sommes attentifs à ce que chacun en soit l'acteur.

Engagement



Faire de l'empathie le fondement de notre relation client.

Nous avons besoin de comprendre et de ressentir les besoins, les préoccupations et les émotions des Grannys et de leurs proches, de manière sincère et authentique. C'est comme cela que nous pouvons traiter la diversité et la complexité des situations et proposer des solutions adaptées et pérennes.

Transmission et partage



Partager et grandir ensemble

Que l'on soit Granny, Charly, collaborateurs ou partenaires, nous avons tous des expériences, des compétences, et des histoires. Nous nous attachons à ce qu'elles soient partagées, et donnent l'opportunité à chacun d'être celui qui donne et celui qui reçoit.

Relation de confiance



Forger chaque jour des relations de confiance

Nous partons du principe que la confiance est essentielle dès le départ de toute nouvelle relation. Nous travaillons chaque jour à la cultiver avec nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires.

3. Nos valeurs

Nos équipes s'engagent à respecter les valeurs suivantes qui constituent l'ADN de Granny & Charly:

Reconnaissance



Valoriser la singularité de chacun

Nous créons un environnement positif où les individus se sentent encouragés, motivés et reconnus. Ainsi, nous favorisons leur épanouissement personnel.

Détermination et accomplissement



Relever les défis avec passion

Nous sommes des gens passionnés qui cherchons un alignement entre nos valeurs, les besoins de la société et notre vie professionnelle. Nous nous épanouissons dans notre travail porté par notre détermination à faire bouger les lignes pour nos aînés et leurs proches.

Innovation



Avoir l'esprit d'initiative pour innover et faire différemment

Nous encourageons chacun à entreprendre pour donner à nos aînés la place et l'image qu'ils méritent.



4. Nos Charlys

► Notre processus de recrutement

Pour vous offrir le meilleur charly à domicile, nous vous présentons plusieurs candidates et vous pouvez faire votre choix. Notre engagement est de sélectionner nos intervenants à domicile pour leur professionnalisme, leur savoir-être et volonté de s'engager à partager une relation humaine forte. Nous validons à la fois le savoir-faire et le savoir-être de vos candidats. Pour postuler chez Granny & Charly, nous regardons avant tout leur motivation à rejoindre la communauté (expérience professionnelle, personnelle ou associative). Ces exigences sont soigneusement validées ainsi que l'extrait de casier judiciaire, carte d'identité, numéro de sécurité social et pass vaccinal. Si le profil est retenu, un premier entretien en visioconférence est alors mené par nos chargés de clientèle. Ensuite, grâce aux tests de personnalité et disponibilités, nos équipes veillent à ce que le charly qui vous est proposé (jusqu'à trois candidats) soit compatible en terme de personnalité et de savoir-être. Une relation humaine équilibrée avec votre intervenant génère des missions stables.



► La sensibilisation au bien-vieillir

Chaque charly qui passe nos processus de recrutement est invité avant de démarrer un accompagnement à accéder à une formation en ligne sur les thématiques suivantes:

- Introduction au vieillissement et besoins spécifiques
- Sécurité et confort des personnes âgées
- Communication: facteurs clés et bienveillance
- La stimulation par les activités
- Les besoins alimentaires
- Les pathologies
- Les troubles du comportement
- Les situations d'urgence
- L'entretien du logement et hygiène à adopter
- La dépendance affective



► La formation salarié-employeur

En plus d'une sensibilisation au bien-vieillir, des formations sont mis à disposition des salariés employeurs via notre organisme de formation partenaire afin d'accompagner les intervenants dans leur montée en compétence en fonction des missions prodiguées. Différentes thématiques au choix peuvent-être sélectionnées dès la première heure effectuée en mission sur simple demande de votre intervenant en accord avec vous, l'employeur :

- Pathologie et handicap
- Accompagnement au quotidien de la personne en situation de dépendance
- Prise en charge du domicile
- Alimentation et accompagnement au repas

Veuillez noter que les formations prioritaires sont la formation "BESOINS DE LA PERSONNE ÂGÉE ET MAINTIEN DE L'AUTONOMIE" et "MAINTIEN DU LIEN SOCIAL ET ACTIVITÉS DE LOISIRS POUR LA PERSONNE ÂGÉE AUTONOME". Pour consulter le catalogue intégralement, vous pouvez scanner le QR code ci-dessous et faire une demande de formation avec le titre de la formation souhaitée à serviceclient@grannycharly.fr.



Chaque charly peut faire sa demande auprès de l'équipe Granny & Charly afin de s'inscrire à une formation Prévention secours civique de niveau 1 (PSC1) co-financée par Granny & Charly. Vous pouvez accéder à tous les éléments du dossier de candidature de votre intervenant en faisant une demande à votre conseiller par téléphone et/ou par mail à contact@grannycharly.fr. Les informations sont également disponibles sur votre espace client en ligne.

► Les évaluations

Les intervenants à domicile sont évalués en permanence par les chargés de clientèle, ainsi que par vous. Cette évaluation permet aux intervenants à domicile d'être positionnés sur des missions qui leur correspondent et cela vous garantit une intervention de qualité.

Si un intervenant ne correspond pas totalement à vos besoins, nous pourrions proposer une formation adaptée à votre salarié. Vous pourrez mettre fin à sa période d'essai le cas échéant.

5. Nos services d'interventions

Granny & Charly met en œuvre un grand choix de services qui s'adaptent à vos besoins et envies 7j/7 et 24h/24.



Aide aux repas

- Courses avec vous ou pour vous
- Préparation des repas



Accompagnement social

- Promenades, sorties
- Lecture, discussion



Entretien du cadre de vie

- Petit ménage
- Repassage
- Dépoussiérage



Formations

- Informatiques (portable ordinateur, what's app...)
- Cours de langues



Transports

- Trajets en train
- Trajets en voiture
- Un bras pour les sorties



Petits-travaux

- Petits bricolages
- Petit jardinage



Aide administrative

- Démarches administratives
- Rédaction de courriers
- Prise de rendez-vous

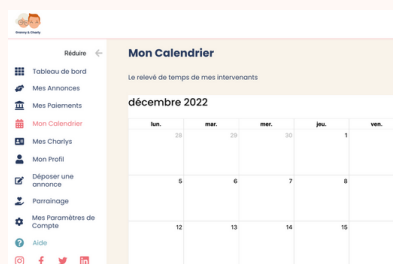
6. Le fonctionnement de Granny & Charly

Chez Granny & Charly, nous mettons en place des interventions sur-mesure avec un haut niveau d'accompagnement et vous orientons vers les services les plus adaptés si besoin.

1ère étape: *Nous nous entretenons avec vous pour comprendre vos besoins et définir la prestation adaptée qui vous convient.*

Nous vous aidons en parallèle à accéder à votre espace en ligne via le lien ci-dessous ou vous pouvez aussi nous appeler au **09 78 45 01 71**

Je crée mon espace



2ème étape: *Nous vous adressons un devis personnalisé et gratuit.*

3ème étape: Dès la signature des documents transmis, nous vous présentons le ou les candidats correspondants à vos besoins. Si il ne vous convient pas, nous vous proposons un autre intervenant. Avant de convenir d'un rendez-vous physique, vous pouvez accéder à leurs informations depuis votre espace et accepter ou refuser vos candidats. N'hésitez pas à échanger avec votre chargé de clientèle.

4ème étape: C'est parti ! Tout au long de votre accompagnement, nous sommes à vos côtés pour suivre au mieux votre projet personnalisé.

5ème étape: Votre conseiller vous enverra votre contrat d'embauche avec votre charly à signer et se chargera des formalités administratives et sociales.



7. Le protocole d'Accompagnement

Chez Granny & Charly nous proposons les services suivants et ne proposons pas:



Ce que GRANNY & CHARLY PROPOSE:



- Visite à domicile ou hors domicile (ex: EHPAD)
- Aide à la préparation des repas
- Loisirs, accompagnement aux sorties
- Accompagnement en séjour vacances
- Déplacement avec son propre véhicule
- Assistanat numérique (formation, skype...)
- Aide administrative
- Petits-travaux (changer une ampoule, monter un meuble...)
- Aide pour promener les animaux de compagnie



Ce que GRANNY & CHARLY NE PROPOSE PAS:



- Réaliser la toilette du Granny.
- Aider à la prise de médicaments
- Quelconque acte médical

En cas de chute du Granny, consigne pour le Charly : composer le 15. Notre Charly contactera ensuite le proche-aidant pour l'informer de la situation. Et en cas de problème lié à la mission le numéro d'urgence de Granny&Charly est le: 07 44 09 01 98

8. Modalités administratives

Informations administratives, contrat, prélèvement automatique... Retrouvez toutes les informations nécessaires pour tout savoir sur vos modalités administratives.

- **Vos informations administratives:** après signature du devis, il vous sera demandé de compléter certaines informations et nous retourner certains documents en fonction de votre situation. La majorité des informations seront à compléter depuis votre espace client.
- **Le contrat :** En mandataire, vous êtes l'employeur de l'intervenant que vous avez choisi, par le biais d'un contrat de travail avec l'intervenant.
- **Contrat de travail :** Nous vous fournissons un modèle de de contrat de travail à signer avec votre salarié(e) à domicile.
- **La facture:** Elle reprend le nombre d'heures d'interventions du mois échu, le nom de votre intervenant, le tarif horaire ou forfaitaire. Pour des raisons écologiques et économiques, Granny & Charly émet par défaut des factures électroniques envoyées à l'email de votre choix. Vous pouvez aussi les retrouver à tout moment sur votre compte client en ligne. *En cas d'impayé, Granny & Charly se réserve la possibilité de mettre en oeuvre toute procédure légale et contractuelle.*
- **Le prélèvement automatique:** Grâce à ce service, pas de chèque à établir, pas de lettre à poster et la garantie de payer sans risque d'oubli ou de retard. C'est un **mode de règlement que vous contrôlez : vous pouvez l'arrêter à tout moment sur simple demande.** Pour le mettre en place, il suffit d'entrer votre RIB (Relevé d'Identité Bancaire) sur votre espace ainsi que le mandat de prélèvement SEPA rempli et signé, présent en ligne. Nous fonctionnons avec le mode dit « complexe » de l'Urssaf. À cet effet, vous n'aurez qu'un prélèvement unique sur votre compte bancaire, effectuée par l'Urssaf, qui se chargera de déduire vos plans d'aide, votre crédit d'impôt et de régler le salaire à votre salarié(e), ses cotisations sociales et le règlement des frais de mandat à Granny & Charly.
- **Le crédit d'impôt:** Le crédit d'impôt pour le recours à des services d'aide à la personne **est égal à 50 % de vos dépenses** dans la limite des plafonds annuels fixés par décret, variable d'une année fiscale à l'autre (12 000€/an).
- **Reçus fiscaux:** Vous recevrez avant le 31 Janvier de chaque année votre attestation fiscale pour le remboursement des frais engagés.

www.grannycharly.fr

9. Tarifs de nos services

Mandataire au titre du régime de la déclaration

Chez Granny & Charly, pas de frais supplémentaires ou cachés mais un tarif transparent et juste pour vous ou vos proches. Les tarifs ci-dessous sont pour les employeurs de plus de 70 ans.

Moins ou égal à 10h/ mois

**30€/ heure soit 15€/ heure
avec crédit d'impôt**

Plus de 10h/ mois

**28€/ heure soit 14€/ heure
avec crédit d'impôt**

Plus ou égal à 30h/ mois

**26€/ heure soit 13€/ heure
avec crédit d'impôt**

Dans le mode mandataire, le consommateur est l'employeur de l'intervenant à domicile. Par conséquent, le montant horaire du service ne peut résulter que d'un accord entre le consommateur-employeur et l'intervenant à domicile (contrat de travail). Ces tarifs sont indicatifs et représentent la norme de nos Accompagnements. Le niveau de rémunération du charly est la prérogative de l'employeur.

Granny & Charly (SAS ELPER) est un organisme dédié au Service à la Personne, avec Déclaration : SAP884745696

Ces tarifs peuvent évoluer en fonction du niveau de technicité de la prestation. **Un devis personnalisé et gratuit vous est proposé sur simple demande ou si les prestations souhaitées totalisent un prix supérieur ou égale à 100 € TTC. Ces tarifs sont TTC. Parfois, nos clients bénéficient de réductions fiscales, d'aides des institutions publiques (APA / PCH) ou d'assurances et d'organismes tiers payeurs (CPAM, mutuelle...). Ces aides réduisent le montant restant à payer par le client final. Lorsque vous souhaitez mettre en place une prestation véhiculée, celle-ci vous sera facturée 0,5 € TTC par kilomètre réalisé. Le nombre de kilomètres effectués ensemble sera disponible sur votre facture à la fin du mois depuis votre espace.*

Majoration et jours fériés

Le travail d'un jour férié donnera lieu à une majoration de 10 %. Le travail effectué le 1er mai ouvrira droit à une rémunération majorée de 100 %. Le salaire est librement négociable. Les salaires et charges sont indiqués sur la base d'hypothèses de rémunération, de taux de cotisation, d'indemnité de transport et de frais de mandat standards faibles.

La détermination du salaire reste une prérogative du client particulier employeur. Si le jour chômé de votre charly défini au contrat est travaillé alors cela donnera également droit à une majoration de 10%.

Indications tarifs supplémentaires

Les tarifs indiqués sont proposés pour les personnes bénéficiant de l'exonération de cotisations patronale telle que définie dans Code de la sécurité sociale : article L241-10, D241-5 à D241-5-6, c'est-à-dire pour les personnes titulaires de l'APA, les personnes âgées de plus de 70 ans, les personnes âgées de 62 ans et plus et titulaires d'une carte d'invalidité (80%) ou attestation médicale d'incapacité à effectuer seul(e) les actes de la vie courante, les titulaires de la PCH. En l'absence de justificatif, les tarifs sont majorés de 20%.

10. Les aides existantes

Le crédit d'impôt immédiat

Bénéficiez de 50% de remise immédiate !

L'Avance immédiate, un service gratuit et optionnel proposé par l'Urssaf, permet à tous les particuliers qui ont recours aux services de Granny & Charly de déduire immédiatement leur crédit d'impôt de 50%, lors du paiement de leur facture. Jusqu'à présent, le crédit d'impôt était déduit l'année suivant vos dépenses, au moment de votre déclaration. Dorénavant, avec l'Avance immédiate, vous déduisez en temps réel votre crédit d'impôts sur votre facture. Concrètement ? **Pour une dépense de 200€, vous ne payez plus que 100€ !** Que vous soyez imposable ou non !

Comment ça marche ?



1 - Inscription

Avec votre autorisation, **nous créons votre compte**



2 - Validation

Vous **recevez un mail pour activer votre compte** sur particulier.urssaf.fr



3 - C'est tout bon !

Dès l'activation faite, **vous bénéficiez du service Avance immédiate** chaque mois !

Quels sont les critères d'éligibilité ?

Pour bénéficier de ce service et l'activer vous devez donner certaines informations :

- Vous devez disposer d'un compte bancaire domicilié en France
- Un numéro fiscal doit être associé à votre état civil
- Vous devez avoir déjà effectué au moins une déclaration de revenus et être à jour.
- Pour les allocataires des aides types APA ou PCH, ou pour les personnes ayant une prise en charge d'un tiers-payeur ce service n'est pas encore mis en place par l'Urssaf.
- Vous ne devez pas avoir perdu votre conjoint dans les trois dernières années

Par ailleurs, pour activer le service il vous sera demandé d'avoir votre propre adresse mail pour recevoir les communications de l'Urssaf.

10. Les aides existantes

***L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)**

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est une allocation attribuée à une personne âgée en perte d'autonomie. Cette allocation peut vous servir à payer tout ou partie du service d'aide à domicile.

Qui est éligible à l'APA ?

Pour prétendre à l'APA, la personne doit :

- Être âgé de 60 ans ou plus.
- Résider de façon stable et régulière en France.
- Être en situation de perte d'autonomie (selon l'évaluation AGGIR : GIR 1 à 4).

Quel est le montant de l'APA ?

Le montant de l'APA varie et peut aller jusqu'à 1 807,89 euros pour un GIR 1 (dégressif pour les GIR 2 à 4) en fonction de vos revenus, du niveau (GIR) de dépendance du bénéficiaire et du département du domicile.

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

La Prestation de Compensation du Handicap est une aide financière destinée à couvrir les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes en situation de handicap. Elle couvre les aides humaines, les aides techniques, les aménagements de véhicule et du lieu de vie, les aides animalières (chiens guides d'aveugles).

Qui est éligible à la PCH ?

Pour prétendre à la PCH, la personne doit :

- Être de façon stable et régulière sur le territoire français.
- Avoir un handicap qui génère une difficulté absolue pour réaliser au moins 1 activité essentielle, ou une difficulté grave pour réaliser au moins 2 activités essentielles.
- Avoir moins de 60 ans.

Quel est le montant de la PCH ?

La PCH est versée mensuellement par le Conseil Départemental dont dépend le client. Le taux horaire de la PCH peut varier en fonction des Conseils Départementaux : le tarif minimal plancher est de 22€/h si vous avez recours à un prestataire de service d'aide à la personne ("prestataire"). Ce montant est différent si vous employez votre auxiliaire de vie en direct de gré à gré ou via une société "mandataire".

11. Droits et obligations du particulier employeur

• Gestion administrative

Vous donnez mandat à Granny & Charly pour effectuer en votre nom certaines formalités administratives (bulletins de salaires, déclaration URSSAF, documents de fin de contrat...) liées à la vie du contrat de travail établi avec le salarié, moyennant des frais de gestion.

Le mode mandataire vous permet de vous décharger et de bénéficier en toute tranquillité, d'un service de qualité en adéquation avec vos besoins dans le respect de vos droits et de la loi.

• Vos droits

En tant qu'employeur d'un salarié à domicile, vous bénéficiez de certains avantages :

– Une exonération partielle ou totale des **charges patronales URSSAF**, suivant votre âge ou votre situation personnelle.

– Une réduction ou **un crédit d'impôt**, qui permet de déduire 50% du montant des dépenses supportées, après déduction des différentes aides et allocations perçues.

Vous êtes tenu d'appliquer le droit du travail et **la convention collective nationale des salariés du particulier employeur**. Vous devez donc respecter certaines obligations :

– **Le contrat de travail** : la signature d'un contrat de travail est obligatoire entre un employeur et un salarié.

– **Le temps de travail** : vous avez l'obligation de respecter le temps de travail prévu avec votre salarié dans le contrat de travail. La durée maximale à ne pas dépasser est de 48h par semaine avec 1 jour de repos par semaine.

– **La rémunération** : elle ne peut être inférieure ni au salaire minimum prévu par la convention collective, ni au SMIC. Vous pouvez choisir une rémunération supérieure à ces minima.

Vos obligations

– **La prévention des risques professionnels** : comme tout employeur, vous devez prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de vos salariés.

– **Les bonnes pratiques professionnelles et déontologiques** : vous devez informer votre salarié des bonnes pratiques à respecter lors de ses interventions.

– **L'absence et la maladie du salarié** : le salarié doit vous justifier toute absence non prévue.

– **Le pouvoir disciplinaire** : vous exercez un pouvoir de direction sur votre salarié et devez prendre, le cas échéant, les mesures disciplinaires que vous jugez nécessaires (avertissement, licenciement...) en cas de manquement dans la réalisation du travail demandé.

12. Droits et obligations du particulier employeur

- **La formation** : vous êtes tenu de favoriser la formation professionnelle de votre salarié.

- **La rupture du contrat**

Le contrat peut-être rompu de plusieurs manières et pour toutes ces procédures, Granny & Charly vous accompagne.

- La rupture d'un commun accord – La démission
- Le licenciement
- La rupture conventionnelle
- Le décès du particulier employeur

- **Renseignements**

En cas de litige, n'hésitez pas à contacter Granny & Charly. Une réclamation sera systématiquement enregistrée et traitée par votre agence qui se doit de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Granny & Charly est à votre disposition pour vous conseiller et vous accompagner dans votre rôle de particulier employeur.



13. Règlement de fonctionnement

1. Votre admission

La demande d'intervention peut être formulée auprès de toute personne du service de coordination de « Granny & Charly » :

- Ce dernier donne tous les renseignements possibles au demandeur,
- **Il remet ce livret d'accueil du service mandataire,**
- La coordinatrice prend alors contact avec vous pour connaître **vos besoins** et vous présenter les possibilités d'intervention adaptées et les conditions. Les documents et renseignements à préparer vous seront transmis lors de ce contact. La coordinatrice de « Granny & Charly » peut établir un devis estimatif des frais à votre charge en fonction de l'intervention souhaitée.
- Dès que vous donnez votre accord, **un contrat de mandat est établi** reprenant l'ensemble des modalités de l'intervention souhaitée : nombre d'heures et période, organisation des visites au jour, à la semaine et au mois, tâches à réaliser, tarifs, participations financières extérieures, conditions d'exécutions et engagements réciproques.
- Avec le contrat, un dossier d'information complet vous est remis : **le livret d'accueil, le présent règlement de fonctionnement du service, la charte des droits et libertés de la personne accueillie.**
- Dispositions administratives : Toutes les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'information, aux fichiers et aux libertés. Les données d'ordre médical sont protégées par le secret médical. Les autres données sont soumises au secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.
- Si vous ne connaissez pas vous-même un employé de maison que vous souhaitez embaucher, la coordinatrice de secteur recherchera pour vous un salarié répertorié dans son fichier de candidats, répondant à vos critères (profil, situation géographique, disponibilité...), et vous le présentera. Quoiqu'il en soit, la coordinatrice de secteur prendra et transmettra tous les renseignements nécessaires entre les deux parties au contrat de travail à établir.
- Le service de coordination de « Granny & Charly », en fonction des conditions d'intervention souhaitées, **rédige le contrat de travail et vous le transmet pour signature.** Nos services restent disponibles pour vous fournir toutes les explications nécessaires concernant les différentes clauses, ou pour apporter des modifications au contrat. Il procède également à toutes les formalités administratives liées à l'embauche : la déclaration à l'Urssaf vous est transmise pour signature avec le contrat de travail.

Trois éléments seront établis pour vous, à mois échu, par « Granny & Charly », en fonction de l'activité réelle réalisée, et vous seront transmis pour paiement :

- **Édition de votre facture mensuelle** de « Granny & Charly » représentant les frais de gestion engagés pour le suivi de votre dossier. Elle est envoyée durant les 1ers jours du mois suivant et soumise au prélèvement SEPA.
- **L'édition du bulletin de paie mensuel de votre salarié(e)** : qui reprendra les éléments de paie notifiés sur la feuille d'émargement et éventuellement les éléments de rémunération prévus sur le contrat de travail. Son bulletin de paie lui sera mis à sa disposition dans son espace dédié sur notre site internet. Vous n'avez pas à régler directement le salaire à votre salarié(e).
- **Les cotisations sociales de l'Urssaf** : nous en assurons le suivi et le contrôle.

13. Règlement de fonctionnement

Toutes les dépenses que vous engagez vous permettent de bénéficier de réductions d'impôts ou de crédits d'impôt selon le service et selon votre situation :

« L'avantage fiscal prend la forme d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne dans la limite de 12 000 € par an. Des majorations du plafond annuel de dépenses (jusqu'à 20 000 € maximum) peuvent intervenir en fonction du nombre d'enfants à charge, de la présence d'enfants handicapés, d'ascendants vivant au domicile du déclarant... (article 199 sexdecies du code général des impôts). Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour :

- o le petit jardinage à domicile : plafond limité à 5 000 €,
- o l'assistance informatique et internet : plafond limité à 3 000 €,
- o le petit bricolage : plafond limité à 500 € (une intervention ne peut dépasser 2 heures). Selon la situation du particulier, l'avantage fiscal prend la forme d'un crédit ou d'une réduction d'impôt. Crédit d'impôt si l'une des conditions ci-dessous est remplie : Pour les couples mariés ou pacsés chaque membre du couple doit remplir au moins l'une de ces conditions :
 - o exercer une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses,
 - o être demandeur d'emploi durant 3 mois au moins au cours de l'année. Réduction d'impôt dans les 2 cas suivants
 - o les conditions indiquées ci-dessus ne sont pas remplies pour avoir droit à un crédit d'impôt (par exemple une personne retraitée),
 - o les dépenses correspondent à des services rendus au domicile d'un ascendant ».

2. L'évolution de votre prise en charge au sein du service

Comme tout usager du service, vous bénéficiez d'un suivi individualisé tout au long de votre prise en charge. Cela se traduit par un accompagnement évolutif adapté qui sera mis en place avec vous, et/ou votre référent, proche ou tuteur. Le service de coordination détermine ainsi régulièrement avec vous les conditions d'intervention, en fonction de vos besoins et de vos moyens clairement exprimés : organisation des interventions, tâches à réaliser, qualification du personnel prévu. Il s'informera très régulièrement de toute évolution de vos besoins afin d'adapter les éléments initialement prévus et d'assurer une coordination avec la ou les intervenantes embauchées. Tout changement impactant sur la relation contractuelle avec votre salarié à domicile devra immédiatement être signalé au service, afin de lui permettre de mettre en place, ou de vous proposer de mettre en place, les mesures administratives nécessaires. Inversement, vous serez informé de toute information utile connue en premier lieu par le service. Tout changement de votre projet personnalisé fera l'objet d'un avenant au contrat de prestation initialement signé. Si vous bénéficiez de la participation financière d'un organisme de prise en charge (Sécurité sociale, Conseil Départemental, chèques emploi service, etc.), le service de coordination devra en être informé, afin de suivre avec vous l'évolution de cette prise en charge et de pouvoir intervenir directement auprès de cet organisme, si nécessaire, pour effectuer des déclarations à votre place par exemple.

« Granny & Charly », en vertu de son rôle d'utilité sociale, vous accompagnera dans le suivi de la qualité de vos relations avec l'employé (enquêtes qualité), et pour tout conseil, y compris après le terme de votre relation contractuelle (problème de paiement du salaire et des indemnités, litige, etc.). Au cours de l'emploi « Granny & Charly » peut assurer un accompagnement individualisé de votre employé pour l'amélioration de ses compétences (tutorat par notre formatrice, etc.).

3. Votre participation à la vie du service

En qualité d'usager de « Granny & Charly », vous serez invité à participer à différents projets, enquêtes, visant à améliorer la qualité du service.

Vos suggestions sont également prises en considération à tout moment par le biais d'un document anonyme, ou par l'intermédiaire de vos intervenantes et du service de coordination de « Granny & Charly ».

13. Règlement de fonctionnement

4. Les prestations à votre domicile et l'intervenante

VOS OBLIGATIONS EN QUALITÉ D'EMPLOYEUR

Vous êtes employeur d'un salarié à votre domicile : vous devez connaître et respecter la mise en œuvre des articles du Code du travail mais également la Convention Collective du salarié du particulier employeur : « Granny & Charly » vous fournit régulièrement tous les renseignements relatifs à ces textes, et vous assure un soutien administratif dans vos démarches dans le respect de vos obligations légales et conventionnelles. Cependant, vous restez le seul responsable juridique de l'emploi à domicile, en qualité d'employeur.

Parmi ces obligations, il vous sera rappelé régulièrement plusieurs engagements à respecter :

- Votre employé a droit à des congés payés, pendant lesquels nous assurons l'aide à l'emploi d'un personnel remplaçant,
- Votre employé a droit à un suivi médical par les services de santé au travail : vous devez normalement cotiser personnellement à ces services pour permettre à votre employé de bénéficier de visites médicales d'embauche, périodiques et de reprise après un arrêt de travail,
- Votre employé a droit à un maintien de son salaire pendant toute suspension de son travail du fait de votre absence,
- Votre employé aura droit à des indemnités de fin de contrat lorsque vous déciderez de mettre fin à la relation contractuelle (indemnité de fin de carrière, indemnité de licenciement, indemnité de précarité). Il faudra qu'une cause réelle et sérieuse vous autorise à rompre le contrat (motif économique, fin de prise en charge, déménagement, etc.).

CE QUE VOUS POUVEZ DEMANDER À L'EMPLOYÉ A DOMICILE PENDANT SES HEURES DE TRAVAIL

- D'effectuer toutes les tâches ménagères d'entretien de votre logement, de votre linge, de vos équipements sanitaires et de cuisine, de participer au rangement de vos armoires et à l'aménagement de votre lieu de vie.
- De vous soutenir moralement et d'assurer le lien avec votre entourage et votre environnement.
- De vous accompagner dans vos sorties (chez le médecin, le dentiste...) et de vous inciter à la promenade. Si des trajets doivent être réalisés avec le véhicule de l'employée, cette dernière doit justifier d'une assurance automobile auprès de vous.
- De réaliser avec vous ou pour vous la composition de vos menus, dans la préparation et la prise de vos repas.
- De compléter vos documents administratifs simples (sécurité sociale, mairie, médecin, pharmacien, etc.).
- D'effectuer vos courses, avec vous ou sans vous, dans les commerces se situant dans le plus proche voisinage de votre habitation.
- De veiller à votre sécurité, chez vous et autour de chez vous, de veiller à votre bien-être physique et moral, d'avertir votre médecin ou vos proches si vous rencontrez un problème.
- De vous TRANSPORTER EN VEHICULE AUTOMOBILE A CONDITION QU'UNE ASSURANCE AIT ETE SOUSCRITE POUR LE CONDUCTEUR ET LES PASSAGERS (L'employée doit vous présenter son attestation d'assurance).
- Dans ce cas, il faut qu'une clause le précise dans le contrat de travail vous liant à votre employée de maison : notre service doit en être informé pour pouvoir le vérifier.

13. Règlement de fonctionnement

CE QUE VOUS NE POUVEZ PAS DEMANDER À VOTRE EMPLOYÉ A DOMICILE PENDANT SES HEURES DE TRAVAIL

- D'exercer des travaux pénibles et lourds :
 - > nettoyage des caves ou des greniers, lessivage des plafonds et des murs, décapage des planchers...
 - > Travaux de peinture ou de tapisserie, travaux de jardinage, travaux électriques (même simples).
 - > déplacement de mobiliers lourds (armoire, etc....).
- D'être au service de vos invités ou de tout autre membre de la famille séjournant chez vous.
- D'intervenir personnellement et de prendre parti dans vos conflits personnels avec votre entourage.
- De s'exposer à des animaux dangereux, sales et non vaccinés à votre domicile.
- De se laisser considérer comme « une femme de ménage » totalement soumise à votre autorité, au-delà de la subordination hiérarchique découlant juridiquement du contrat de travail vous liant.

POUR VOTRE CONFORT ET POUR LA SÉCURITÉ DE VOTRE EMPLOYÉ(E) DE MAISON, NOUS VOUS CONSEILLONS DE METTRE À SA DISPOSITION DU MATÉRIEL EN BON ÉTAT ET DES PRODUITS D'ENTRETIEN COURANTS ADAPTÉS

CE QUE VOTRE EMPLOYÉ A DOMICILE NE PEUT PAS REALISER CHEZ VOUS DANS LE CADRE DE SON TRAVAIL

- Effectuer à votre domicile des travaux qui lui sont personnels.
- Emporter à l'extérieur de votre domicile vos objets personnels ou des documents vous appartenant sans votre autorisation.
- Accepter un cadeau, une gratification, un pourboire, pendant et après son travail qui ne figure pas sur son bulletin de paie.
- Solliciter un emprunt, une donation.
- Entretenir des conversations téléphoniques personnelles pendant l'intervention, y compris avec son propre téléphone.

SI LE TRAVAIL DE VOTRE EMPLOYÉ A DOMICILE NE CORRESPOND PAS A VOS ATTENTES

- N'hésitez pas à contacter dans le service de coordination votre interlocuteur unique : ses coordonnées figurent sur le livret d'accueil de « Granny & Charly » et sur votre contrat individuel de prise en charge.
- Qualité et soutien professionnel : Afin d'améliorer la qualité du service rendu, un responsable du service d'aide à domicile peut effectuer un contrôle du travail de votre aide à domicile, avec votre autorisation. Également, le service peut vous proposer un soutien professionnel à domicile de l'aide à domicile :
 - > soit pour améliorer ses techniques professionnelles et la conseiller,
 - > soit pour assurer une médiation nécessaire entre vous.

Si vous souhaitez mettre en œuvre une procédure de licenciement, ou en cas démission de votre salarié, vous devez en informer la coordinatrice de « Granny & Charly » : elle vous guidera dans la marche à suivre, vous transmettra les modèles de lettre à rédiger, et vous précisera le déroulement de la procédure, la durée du préavis éventuel, et tous les délais à respecter. L'association s'engage également à faire le nécessaire pour vous permettre d'embaucher une autre personne dans les meilleurs délais.

13. Règlement de fonctionnement

SI VOUS SOUHAITEZ VERSER UNE GRATIFICATION COMPLEMENTAIRE A VOTRE EMPLOYÉ :
Vous devez impérativement en informer « Granny & Charly » : le bulletin doit faire figurer tous les éléments de rémunération. Il peut aussi être nécessaire de faire figurer certaines rémunérations sur le bulletin de paie (ex : indemnités kilométriques négociées, remboursements de frais avancés).

SI VOUS VOUS ABSENTEZ OCCASIONNELLEMENT OU DE MANIERE PROLONGEE DE VOTRE DOMICILE

Toute absence de votre part ne doit pas avoir de conséquences sur le salaire de votre employé : cela engage votre responsabilité d'employeur et nécessite certaines démarches préalables.

Vous devez prévenir le plus tôt possible le service de coordination de « Granny & Charly » :

- Si vous vous absentez de votre domicile alors qu'une intervention est normalement prévue,
- Si momentanément, vous ne désirez plus recevoir les services de votre employé (vacances, séjours dans votre famille, hospitalisation ou autre motif). Nous devons connaître vos dates de départ et de retour dès qu'elles sont connues.

Attention, dans la plupart des situations, votre absence ne vous autorise pas toujours à suspendre le salaire de votre salarié : vous devez assurer la rémunération de base définie dans son contrat de travail.

SI VOUS SOUHAITEZ SUSPENDRE OU ARRETER DÉFINITIVEMENT LE MANDAT

Vous en informez immédiatement le service de coordination de « Granny & Charly »:

- L'arrêt définitif, ou temporaire, sera immédiatement appliqué sans condition de délai, comme stipulé au contrat de prestation, et sans aucune formalité administrative.
- Si cet arrêt de nos prestations s'accompagne d'un licenciement ou d'une démission de votre employé, l'association vous accompagnera pour établir les formalités liées à la rupture du contrat de travail, jusqu'au règlement total de la situation.

LE SECRET PROFESSIONNEL

Toute information vous concernant sera protégée par le secret. Vous êtes autorisé à vous en assurer à tout moment.

LE RESPECT MUTUEL DES DROITS ET LIBERTÉS

Votre intervenant à domicile et vous-même devez mutuellement respecter les convictions, l'origine, l'histoire de l'autre. Le respect passe également par la politesse et une tenue vestimentaire correcte et décente. Il faut respecter le travail réalisé par l'intervenante, éventuellement participer activement, échanger, émettre votre avis, et l'informer de vos attentes vis-à-vis de son intervention.

13. Règlement de fonctionnement

5. Les responsabilités et les faits de violence

Les règles générales de responsabilité applicables dans les relations avec autrui sont définies aux articles 1382 et suivants du code civil, sauf si la responsabilité du service peut être engagée. Pour éviter tout désagrément relevant de ce cadre, les bénéficiaires sont invités à souscrire une assurance responsabilité civile à renouveler chaque année.

Granny & Charly ne sera considéré responsable d'aucun fait dont il pourra être établi que votre employé en est à l'origine, aucun contrat de travail ne liant votre salarié à notre structure. Tout fait de violence sur autrui est passible de condamnations énoncées au code pénal et susceptible d'entraîner des procédures d'enquêtes administratives, de police ou de justice.

Concernant les usagers en possession d'animaux dangereux vivant à leur domicile :

- Ils doivent les mettre hors d'état de nuire pendant l'intervention du personnel mandaté par l'association : les tenir attachés, muselés ou enfermés dans un local isolé.
- Ils doivent également présenter avant toute intervention un carnet de vaccination de l'animal à jour et validé par les services vétérinaires. Toute violence exercée par l'animal sur un intervenant mandaté par l'association engagera directement la responsabilité de son propriétaire.

6. Les mesures particulières propres au personnel

Granny & Charly peut dispenser aux salariés du particulier employeur un accompagnement professionnel dédié, avec une formatrice interne (tutorat, formation, conseil, y compris sur le lieu de travail à votre domicile) : n'hésitez pas à nous solliciter si vous en éprouvez le besoin.

Le personnel bénéficie des mesures de protection lorsqu'ils dénoncent les faits de violence sur autrui dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction. Article 48 de la loi 2002-2 et articles 434-1 et 434-3 du code pénal.

Granny & Charly n'est pas responsable juridiquement du personnel proposé.

Néanmoins, elle peut lui faire bénéficier de formations d'adaptation à son poste de travail et à ses missions générales d'intervention, ou de spécialisation, sous certaines conditions et notamment grâce à des partenariats.

Il vous sera demandé de nous en informer rapidement si vous acceptez que votre employé à domicile participe à ces formations, ou si vous souhaitez qu'il en ait déjà suivi avant son embauche.

14. Charte de droits et libertés

Article 1er

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries

14. Charte de droits et libertés

prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui

peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

15. Solutions complémentaires

Les conseillers Granny & Charly peuvent vous orienter vers des services complémentaires. Demandez leur conseils:

Recherche
d'établissements
(gratuit)

Mise en place d'une
téléassistance

Recherche d'auxiliaires
de vie

Diagnostic
auditif (gratuit)

Devis déménagement

Devis Aménagement du
domicile

Devis coordinatrice à
domicile

Devis dossiers aides
financières

Vous pouvez aussi faire votre demande depuis votre espace directement pour recevoir des informations ou des tarifs préférentiels de nos partenaires:



Je crée mon espace



Restez indépendants plus longtemps...



09 78 45 01 71 (Standard non surtaxé)



serviceclient@grannycharly.fr



www.grannycharly.fr



PARTOUT EN FRANCE