

Créateur de services et d'emploi

Agence Globale de services

AGS34

Les services à la personne et à domicile.

Découvrez notre

LIVRET D'ACCUEIL

Siège social (9 avenue de Pézenas 34140 Mèze) N° de Siret 490 630 571 00027

Numéro d'agrément simple N/080906/F/034/S/023

Numéro d'agrément qualité N/270509/F/034/Q/033

INFORMATION FISCALE

50% DE REDUCTION OU CREDIT D'IMPÔT

Grâce à nos agréments, vous pouvez bénéficier d'une réduction ou crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées au titre des services à la personne. Le plafond prévu pour la réduction d'impôts est de 12 000 euros pour la plupart de nos activités.

Vous êtes imposable : Bénéficiez d'une réduction d'impôt sur l'ensemble de nos prestations et sur les forfaits.

Vous n'êtes pas imposable : vous bénéficiez d'un crédit d'impôt sur l'ensemble de nos prestations et sur les forfaits.

Pour cela nous avons obligation de vous délivrer et ce au plus tard le 31 Janvier de chaque année une attestation fiscale à remettre lors de votre déclaration d'impôt sur le revenu.

Le cheque emploi service universel (le CESU)

Le CESU préfinancé est un moyen de paiement permettant de rémunérer des services à la personne comme l'ensemble de nos prestations à domicile. Il est identifié au nom du bénéficiaire et affiche une valeur définie. Selon le même principe que les titres restaurant ou vacances dans les entreprises, il est préfinancé en tout ou en partie par l'employeur, le comité d'entreprise et par vous-même.

Nous sommes référencés auprès de CRCESU France pour l'acceptation des règlements par CESU.

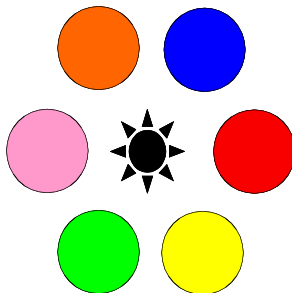
SUIVI DE la SATISFACTION

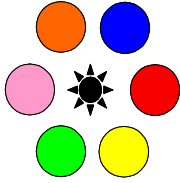
Dans un souci de notre démarche qualité de notre clientèle, vous serez amenés à répondre à un questionnaire qualité une fois par an. Ce questionnaire à pour unique but de vous satisfaire. De plus un contrôle trimestriel des prestations sera en étroite collaboration fait avec nos salariés si vous le souhaitez.

Nous pourrons également vous joindre par téléphone, courrier ou par mail. En cas de mécontentement n'hésitez surtout pas à nous joindre, nous mettrons tout en œuvre pour résoudre votre problème et vous donner pleinement satisfaction dans les 24 heures.

Un cahier de liaison est déposé systématiquement chez un client AGS34 le jour du début de nos prestations. Ce cahier de liaison est un outil de communication entre vous, le client et nous le prestataire. Chaque passage de notre encadrement sera noté et signé dans le cahier de liaison, cela nous permettra d'évaluer votre satisfaction.

Une tenue de travail est obligatoirement portée par nos intervenants avec le LOGO d'AGS34 ci-dessous., signe d'appartenance et de confiance à notre entreprise de service à la personne et à domicile.





NOS PRESTATIONS

- Entretien de la maison et travaux ménagers, déménagement, lavage de la vitrerie etc.
- Nettoyage de votre salon de jardin, terrasse etc.
- Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage, tonte de la pelouse, rempotage etc.
- Prestations "homme toute mais" (petit bricolage), changement de serrure, de poignée de porte, entretien de la piscine, changement de robinetterie, etc.
- La garde d'enfant à domicile, rdv chez un praticien, préparation du goûter, gestion d'un anniversaire.
- Soutien scolaire à domicile et cours à domicile pour les enfants du primaire à la 5ème, toute l'année.
- Préparation des repas à domicile (y compris le temps passé aux commissions).
- Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile (autre que les actes de soins médicaux).
- Garde-malade (à l'exclusion des soins), journée et nuit.
- La livraison de courses à domicile dans un rayon de 30 km aller/retour pour une durée de 2 heures maximum.

- [L'assistance informatique et Internet à domicile](#), aide à la messagerie, gestion des photos, imprimante etc.

- [Soins et promenades d'animaux domestiques pour les personnes dépendantes \(sauf soins vétérinaires et toilette\)](#).

- Soins esthétique à domicile pour les personnes dépendantes en partenariat avec un institut.

- Gardiennage et surveillance temporaire du domicile.

- [Assistance administrative à domicile](#), rédaction des courriers, dossier retraite auprès des caisses, etc.

- La livraison de repas à domicile en partenariat avec une association agréée dans la distribution des repas.

- [La collecte et la livraison à domicile de linge repassé](#) , lavage et séchage du linge.

- La conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes pour des trajets définis, dans un rayon de 40 km aller/retour.

-[L'accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile](#).

- Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes de technicien de l'écrit et codeur en langage parlé complété.

NOS TARIFS

FORFAIT DECOUVERTE moins de 3 heures par mois une personne

Coût annuel du forfait 48,00 euros TTC (paiement chaque année)

Coût horaire 23, 74 euros TTC

Forfait généralement utilisé pour 3 heures par mois de repassage ou lavage de la vitrerie. Le jour est à déterminer ensemble. Le jour est à déterminer ensemble.

Le prix mensuel est de 71,22euros TTC.

Une réduction d'impôt ou crédit d'impôt de 451,32 euros l'année (y compris le forfait)

FORFAIT LIBERTE entre 4 heures et 8 heures par mois une personne

Coût annuel du forfait 60,00 euros TTC (paiement chaque année)

Coût horaire de 21,62 euros TTC

Forfait utilisé par nos clients pour 2 heures de ménage par semaine ou autres prestations. Le jour est à déterminer ensemble. Les jours sont à déterminer ensemble

Le prix mensuel est de 187,44 euros TTC.

Une réduction ou crédit d'impôts de 1154,64 euros l'année (y compris le forfait)

FORFAIT CONFIANCE plus de 9 heures par mois une personnr

Coût annuel du forfait 72,00 euros TTC (paiement chaque année)

Coût horaire de 20,05 euros TTC

Le meilleur de nos forfaits pour 4 heures de ménage par semaine ou autres prestations. Les jours sont à déterminer ensemble.

Le prix mensuel est de 347,46 euros TTC.

Une réduction ou crédit d'impôts de 2120,789 euros l'année (y compris le forfait)

FORFAIT CESU PROFESSIONNEL à partir de 2 heures consécutives une personnr

Coût annuel du forfait 84,00 euros TTC (paiement chaque année)

Coût horaire de 22,11 euros TTC

Forfait utilisé par les chefs d'entreprises et profession libéral pour 2 heures de ménage par semaine ou autres prestations. Le jour est à déterminer ensemble.

Le prix mensuel est de 191,62 euros TTC.

Une charge déductible sur votre société 1830 euros l'année (plafond CESU).

A LA CARTE tarif de 25 à 55 euros TTC de l'heure sans forfait.

Remplacement de votre actuelle intervenante à domicile, déménagement, petit travaux de jardinage, bricolage, garde d'enfant occasionnel, informatique et ou assistance administrative. Cette liste est non exhaustive. Minimum de 2 heures par prestation, par jour et mêm lieu.

Modes de financement :

Certaines aides financières peuvent être accordées pour le maintien et l'aide à domicile :

- **APA** : L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie qui souhaitent rester à domicile. Cette allocation départementale est accordée sur présentation d'un dossier auprès de votre Conseil Général.
- **CRAM** : Pour les personnes relevant du régime général, une aide financière de la CRAM peut être accordée.
- **PAJE** : Prestation d'Accueil du Jeune Enfant. Allocation destinée à la garde d'enfant né après le 1er janvier 2004. Versement réalisé par les services de la CAF.

- **CESU** : Chèque Emploi Service Universel. Ces Chèques de paiement (à l'image des tickets restaurant) sont fournis par les comités d'entreprises ou les entreprises elles-mêmes, avec un niveau de prise en charge variable.
- **Contrats mutuelles** : Certains contrats de mutuelles ou d'assurances peuvent inclure des prises en charge d'aide à domicile en cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire.
- **Caisses de Retraite** : En fonction de vos droits et de votre Caisse de retraite, une prise en charge ponctuelle ou durable destinée au maintien à domicile peut être mise en place.
- **MDPH** : La maison des personnes handicapée de l'Hérault
59, avenue de Fès – Bât B BP 7353 34086 Montpellier cedex 4
Tel 0810 811 059 par mail contact@mph34.fr

Textes de lois et informations

1) En cas de conflit.

- Article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles.

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

2) Obligations des intervenants.

- Article 3 du cahier des charges de la SAP

Il est interdit aux intervenants de recevoir des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, pourboire ni aucune gratification, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.

3) Remplacement des intervenants et incident.

- **Absence de nos intervenants**

Toute absence connue et non planifiée de nos services sera automatiquement remplacée par une personne dans les 2 heures suivi l'appel par une Agent de service polyvalent spécialement dédiée pour les remplacements. Cette personne est en CDI et possède un véhicule au logo d'AGS34.

Au delà des 2 heures de non remplacement la prestation ne sera pas facturée et une remplaçante sera présente lors de la prochaine prestation par la responsable d'agence ou de secteur.

En cas d'absence connue de nos services (arrêt maladie, accident de travail, congé payé etc....) avec une date de reprise connue la titulaire sera alors remplacée par une autre titulaire de l'entreprise jusqu'au retour de celle-ci.

- **Encadrement de nos intervenants**

Les intervenants à domicile exercent leur activité sous la responsabilité de l'entreprise AGS34 à travers son représentant légal Madame Raveane Lucrèce.

Le responsable de l'entreprise organise et encadre les salariés d'AGS34. Il assure également le suivi des interventions. Il organise aussi des réunions régulières (Une fois par semaine lors de la signature de planning) pour faire le point sur l'ensemble des interventions.

PREVENTION ET FORMATION

1) Formations et cas d'urgence

L'ensemble des nos intervenants en agrément qualité sont diplômés et habilités à travailler chez les personnes sensibles. Notre politique de satisfaction est poussée à son extrême puisque tous nos salariés travaillant en milieu sensible (agrément qualité) sont au minimum reconnu avec une ancienneté et seront formés à travers nos partenaires.

Un service unique est à leur disposition à chaque prestation nos intervenants doivent à travers une station numérique téléphonique confirmer leur début et fin de prestation avec notre partenaire(call map) mise en place pour les contrats APA.

Un service d'urgence est à leur disposition sur simple appel auprès de notre service hot line d'AGS34 et ce 7jours sur 7 de 6h00 à sur 21h00 et ce pendant toutes la durée des prestations chez nos clients.

Lorsqu'il y a un risque d'accident du fait de l'état du logement ou interviennent nos intervenants, AGS34 peut demander au client de prendre ou d'autoriser la prise immédiate des mesures de sécurité nécessaire.

Les intervenants à domicile participent également aux sessions de formations organisées par AGS34 ou ses partenaires. Ils peuvent aussi bénéficier d'un soutien individualisé dans le cadre de dispositifs par des organismes institutionnels tels que AFPA ou le pôle emploi concerné.

1) Prévention de la maltraitance

Tout acte de violence sur un client pris en charge par AGS34, qu'il soit le fait d'une personne appartenant à AGS34 ou d'un proche du client, est passible de condamnations pénales.

Ces actes sont par ailleurs susceptibles d'entraîner des enquêtes non seulement en interne à AGS34, mais aussi, de la part de l'autorité ayant délivré l'autorisation à AGS34, de la part de la Police ou de la justice.

AGS34 veillera à prévenir et à être vigilant à la surveillance de tels actes.

Il assurera à cet égard un suivi des interventions et prendra les sanctions adéquates si une personne du service venait à se rendre coupable de tels actes.

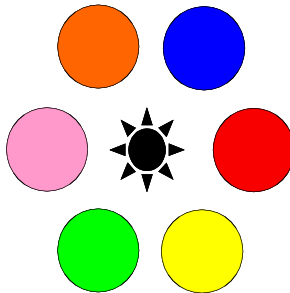
Par ailleurs, il est rappelé que les intervenants à domicile sont tenus de dénoncer s'ils ont connaissance de cas de maltraitance d'enfants, dans le cadre de la législation sur la protection des mineurs.

En cas de maltraitance par des proches concernant des clients adultes prise en charge par AGS34, nos salariés ou le responsable du service venant à connaître de telles situations peuvent, dans le cadre de la législation existante, être amenés à saisir les autorités publiques.

AGS34 s'engage à soutenir ces démarches, quand elles sont justifiées, à ne pas prendre de sanctions envers le personnel concerné et à l'accompagner.

NOUS CONTACTER

NOUS JOINDRE



Par courrier

AGS34, siège social 9 avenue de Pézenas 34140 Mèze

AGS34, bureau de Pézenas, 28 avenue de verdun 34 120 Pézenas

Par mail

contact@ags34.com

Par téléphone pour l'ensemble de département de l'Hérault

04 67 18 93 11

En cas d'urgence contactez nous au **06 63 15 52 42** ou le
06 29 88 11 84 (permanence 7 jours sur 7 de 6h00 à 21h00)

Web & Internet

www.ags34.com OU www.cesu-entreprise.fr

Siège (Mèze) = Horaire du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Bureau (Pézenas) = uniquement sur RDV