

LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue chez Axiome

Tout ce qu'il est utile de savoir pour bien démarrer et bien vivre l'accompagnement Axiome.

axiome
L'évidence à votre service

Axiome 57
9 Rue du Général de Gaulle, 57855 Saint-Privat-la-Montagne

AU SOMMAIRE

Sommaire

- Bienvenue chez Axiome 3
- Notre mission 4
- Nos métiers 5
- Handicap & garde d'enfants 6
- Nos valeurs d'entreprise 7
- La feuille de route & les clés 9
- Priorités, consignes & matériel 10
- Le cahier de liaison 11
- Vos engagements 12
- Vos responsabilités 13
- Enfants, clés & animaux 14
- Le crédit d'impôt & l'avance immédiate 16
- Le fonctionnement de l'avance immédiate 17
- Informations fiscales — crédit d'impôt 18
- Déclaration & justificatifs 19
- Le fonctionnement de notre service 21
- Clés, soins & argent 22
- Charte des droits et libertés 24
- Prévention de la maltraitance 25
- Sanctions & dénonciation 26
- Règlement de fonctionnement 27
- Modalités & association des familles 28
- Fonctionnement de l'agence 29
- Obligations, comportement & sanctions 30
- Continuité de service 31
- Interruption & reprise des prestations 32
- Nous contacter 33

LE MOT DE BIENVENUE

Bienvenue chez Axiome

Vous nous confiez une part de votre quotidien, ou celui d'un proche : c'est une marque de confiance dont nous mesurons pleinement la valeur.

Axiome signifie « évidence ». C'est une évidence pour nous d'aider et d'accompagner les personnes qui nous entourent, avec des services à domicile de qualité, dans le respect de vos habitudes et de votre rythme de vie.

Axiome 57 est titulaire de l'autorisation et de l'agrément délivrés par les autorités compétentes pour l'exercice de ses activités de services à la personne, garantissant à nos clients un accompagnement encadré et de confiance.

Ce livret d'accueil rassemble tout ce qu'il est utile de savoir pour bien démarrer avec nous : notre fonctionnement, vos droits, nos engagements réciproques et les réponses aux questions les plus fréquentes.

> Un salarié satisfait, c'est l'assurance d'un client satisfait — cette conviction guide chacune de nos interventions chez vous.
>
> **— L'équipe Axiome**



NOTRE MISSION

Contribuer à la qualité de vie quotidienne de nos clients.

CE QUE NOUS FAISONS

Nos métiers

Entretien du domicile

Axiome 57 s'engage à apporter toute son expertise pour vous délivrer la prestation la plus adaptée à votre besoin et à votre logement. Nos aides ménagères sont formées à une méthode professionnelle, selon une approche éco-responsable, pour vous soulager au quotidien et vous permettre de profiter pleinement d'un environnement propre et sain.

Repassage

Du simple repassage ponctuel à un service régulier, nous adaptons la prestation à votre rythme et à votre organisation, pour vous rendre ce temps précieux.

Aide à domicile

Vous (ou votre parent) souhaitez rester vivre chez vous ? Nos assistants de vie vous accompagnent selon vos envies et vos besoins. Notre méthode exclusive, le « Faire ensemble », place la personne aidée au cœur de la prestation. Comme nous avons coutume de le dire : « Ce n'est pas parce que je ne peux plus tout faire que je ne peux plus rien faire ».

SUITE

Nos métiers

Accompagnement du handicap

Un événement de la vie ou une maladie peut nécessiter d'être épaulé au quotidien, de manière temporaire ou définitive. Nos équipes qualifiées assurent cet accompagnement auprès d'adultes et d'enfants, en respectant votre organisation et vos attentes, pour vous permettre de poursuivre votre projet de vie.

Garde d'enfants à domicile (à partir de 3 ans)

En faisant garder vos enfants par les nounous d'Axiome 57, vous simplifiez la vie de votre famille et vous êtes serein ! Formées à la Méthode Axiome et équipées d'outils pédagogiques, nos nounous accompagnent vos enfants dans leur quotidien.

LE PETIT + AXIOME

Pour tous nos services, un conseiller spécialisé se déplace chez vous pour vous rencontrer, comprendre vos besoins et construire avec vous une réponse juste. Cette visite est gratuite et sans engagement.



NOTRE ADN

Nos valeurs d'entreprise

Axiome a la volonté d'offrir à l'ensemble de ses collaborateurs un environnement de travail qui leur permette de progresser et de remplir quotidiennement leur fonction avec plaisir et compétence. Nous nous adaptons à chaque professionnel afin qu'il puisse concilier vie professionnelle et vie personnelle : mère de famille, étudiant, mamie-nounou...

« Un salarié satisfait, c'est l'assurance d'un client satisfait. »

La positive attitude

Prendre du plaisir à bien faire son métier, envisager les situations comme des opportunités et avoir confiance en soi et en ses collègues.

Le respect

Valeur centrale d'Axiome : il s'applique envers chacun, dans les paroles comme dans les comportements.

L'excellence

La volonté de toujours nous améliorer, par la formation technique et théorique.

L'esprit d'équipe

Partager des objectifs, avancer ensemble et pouvoir compter les uns sur les autres.

01

CHAPITRE 01

Vivre avec Axiome au quotidien

VOTRE REPÈRE

Comprendre la feuille de route

Votre feuille de route reprend les points abordés ensemble lors de l'évaluation de vos besoins. Elle permet à l'intervenant de comprendre exactement ce qui a été contractualisé et ce qu'il doit faire. En cas de remplacement, le nouvel intervenant connaît l'ensemble des informations nécessaires à la bonne réalisation de ses missions. Ce document est confidentiel : il n'est accessible qu'aux seuls professionnels intervenant à votre domicile.

À FAIRE

Lisez bien votre feuille de route et contactez votre agence pour toute modification ou complément à y apporter. Elle est à mettre dans votre carnet de liaison, afin d'être visible et accessible par l'intervenant.

PRATICITÉ

Les clés

Pour plus de praticité, remettez un exemplaire de vos clés à votre agence avant le démarrage de vos interventions.



Exemple de feuille de route (extrait)

Client : Mme D.

Fréquence : Lundi et jeudi, 9h–11h

Tâches prioritaires : Entretien du salon et de la cuisine, repassage

Consignes particulières : Sonner puis utiliser la clé sous le paillasson

Document confidentiel, réservé aux professionnels intervenant à votre domicile.

BIEN PRÉPARER LA PRESTATION

Priorités et consignes particulières

La feuille de route vient préciser vos besoins spécifiques et les prioriser. Vous ne pouvez pas demander à l'intervenant de réaliser une tâche qui n'est pas inscrite sur cette fiche. Si vous souhaitez faire évoluer les missions confiées à l'intervenant, contactez votre agence.

ÉQUIPEMENT

Les matériels et produits ménagers

Il est important de mettre à disposition de l'intervenant le matériel et les produits ménagers naturels (ou avec écolabels) nécessaires au bon déroulement de la prestation et garantissant un ménage de qualité, respectueux de l'environnement et de la santé de tous (ex : gants en caoutchouc, vinaigre blanc, bicarbonate de soude, microfibre...). Si vous modifiez l'emplacement de certains matériels, ou si vous effectuez des travaux, prévenez l'agence de ces modifications.

BON À SAVOIR

Axiome peut vous proposer des solutions et techniques professionnelles pour vos matériels et produits ménagers. Sur simple demande et sans aucun engagement, vous pourrez tester ce matériel chez vous.



LE TRAIT D'UNION

Le cahier de liaison

Pour faciliter les échanges, Axiome met à votre disposition le cahier de liaison. Rempli par l'intervenant à votre domicile après chaque intervention, vous pouvez le consulter régulièrement, mais aussi le remplir pour informer notre salarié de vos souhaits pour la prestation.

Code de bonne conduite à l'usage des intervenants et de leurs clients Axiome.

Mutuellement, nous nous devons

- → de respecter l'intimité d'autrui, ses droits fondamentaux, ses biens, son intégrité et sa dignité ;
- → de s'abstenir de toute forme de discrimination ;
- → de se conformer aux règles usuelles de respect et de politesse ;
- → d'adopter une tenue correcte lors des interventions ;
- → d'interdire notamment toutes violences verbales, psychologiques (harcèlement moral), physiques ou sexuelles.

Un trait d'union, il fait office

- → de pense-bête pour les informations cruciales à partager ensemble ;
- → de journal des activités réalisées ou à mettre en place, même entre différents intervenants ;
- → de lien relationnel, pour échanger simplement des salutations et remerciements.

BESOIN D'UN NOUVEAU CAHIER DE LIAISON ?

Votre agence se tient à votre disposition : faites la demande depuis votre espace client ou auprès de votre intervenant.

DE VOTRE CÔTÉ

Vos engagements

Vous vous engagez à :

- → Ne pas fumer ni vapoter en présence de l'intervenant.
- → Laisser un accès à l'eau potable et aux toilettes, ainsi qu'à un endroit où se changer.
- → Ne pas demander à notre intervenant d'effectuer des tâches qui n'ont pas été validées avec l'agence.
- → Ne pas employer de manière directe ou indirecte nos collaborateurs.
- → Régler vos prestations directement auprès d'Axiome. Vous ne devez donc rien verser à nos intervenants, ni leur offrir de présents (bijoux, cadeaux et même chocolats...). Nos intervenants ne peuvent pas non plus accepter de pourboires ou de dons, ni recevoir de délégation de pouvoirs sur vos avoirs, vos biens ou vos droits.
- → Régler les factures prévues au contrat et nous signaler tout changement susceptible d'entraîner un retard de paiement.



SÉCURITÉ

Vos responsabilités

Pour des raisons de sécurité :

- Vérifiez régulièrement l'accessibilité, le bon état et la conformité de votre domicile aux normes d'hygiène et de sécurité (notamment les matériels et produits que nos intervenants vont utiliser). Exemple : vérifiez les câbles de vos appareils électriques. Nous ne pourrons être tenus responsables des dommages causés par un bien défectueux que vous avez mis à disposition de l'intervenant.
- Vous ne pouvez pas demander à un intervenant d'effectuer des tâches qui le mettraient en danger (par exemple : laver des vitres nécessitant un escabeau de plus de 3 marches).

À PRÉVOIR

La trousse de secours

Vous devez mettre à disposition une trousse de secours. Son contenu minimum :

- Une paire de ciseaux ;
- De l'alcool à 70° pour la désinfection des mains et du matériel ;
- Des bandes de gaze ;
- Un rouleau de sparadrap ;
- Des compresses stériles 10x10 sous conditionnement individuel ;
- Des doses uniques de sérum physiologique ;
- Un antiseptique cutané ;
- Des gants à usage unique.

AU QUOTIDIEN

Vos responsabilités (suite)

Il est important de vérifier régulièrement les dates de péremption des produits. En cas de présence d'enfants à votre domicile dans le cadre de prestations de ménage-repassage ou d'accompagnement, nous vous rappelons que nous ne pouvons pas surveiller vos enfants.

- → En cas d'accident ou incident survenant à un ou plusieurs de vos enfants ou étant de leurs faits, Axiome ne pourra en aucun cas être tenue responsable. Vous pouvez opter pour une formule adaptée avec un intervenant formé à la garde d'enfants et au ménage-repassage.
- → Si notre intervenant ne dispose pas d'un trousseau de clés, vous ne devez en aucun cas l'enfermer pendant sa prestation : en votre absence, il doit pouvoir sortir de votre domicile à tout moment.
- → Veillez à ce que les vaccinations de vos animaux soient à jour, afin d'éviter d'éventuelles contaminations de nos collaborateurs.



02

CHAPITRE 02

Le crédit d'impôt, simplement

AVANTAGE FISCAL

Avance immédiate de crédit d'impôt

Avec le dispositif de l'avance immédiate, le crédit d'impôt éventuel de 50 % est déduit immédiatement de vos paiements. Pour en bénéficier : résider en France, avoir déjà réalisé au moins une déclaration de revenus, et être à jour de vos obligations de paiement au titre de l'impôt sur le revenu ainsi que des cotisations sociales.

Les exceptions

Les personnes bénéficiant d'une prise en charge (APA, PCH, etc.) et les paiements CESU, virements et chèques bancaires ne sont pas compris dans le dispositif.

Plusieurs services, c'est possible

Vous pouvez profiter de services éligibles ou non à l'avance immédiate en même temps (ex : Ménage & Garde d'enfant de moins de 6 ans).

Comment ça fonctionne ?

- → Un prélèvement à la même date par service (éligible et non éligible) ;
- → Une facture présentant la totalité de vos heures consommées ;
- → Contactez votre agence ou notre chargé de clientèle pour mettre en place dès à présent vos différents Services à la Personne.

* Avantage fiscal éventuel, selon les conditions en vigueur de l'article 199 sexdecies du CGI.

BON À SAVOIR

Vous avez perdu le mail de l'URSSAF ? Rendez-vous sur particulier.urssaf.fr puis cliquez sur « Recevoir un nouveau lien d'activation », ou saisissez particulier.urssaf.fr/#/lien-activation-compte.

ÉTAPE PAR ÉTAPE

Fonctionnement de l'avance immédiate

Un numéro de téléphone et une adresse mail sont requis par l'URSSAF Caisse Nationale pour valider votre inscription — veillez à utiliser les mêmes éléments auprès d'Axiome et de l'URSSAF, afin d'éviter tout rejet de votre demande.

1. **Vous demandez à Axiome de vous inscrire**
   en nous transmettant tous les éléments nécessaires.
2. **Vous recevez un mail de l'URSSAF**
   pour valider votre demande d'inscription sur particulier.urssaf.fr.
3. **Vous finalisez votre inscription**
   depuis le mail que vous venez de recevoir de l'URSSAF.
4. **Vous profitez de vos prestations Axiome**
   l'avance immédiate est active à partir des prestations du mois suivant votre inscription.
5. **Axiome prélève votre acompte**
   à l'avance immédiate de crédit d'impôt.
6. **Axiome émet une demande de paiement**
   auprès de l'URSSAF Caisse Nationale, qui vous envoie une notification.
7. **Vous consultez la demande de paiement**
   sur particulier.urssaf.fr, avec l'avance immédiate déjà appliquée.
8. **L'URSSAF vous prélève le reste à charge**
   l'avance immédiate de 50 % est immédiatement déduite de vos paiements.
9. **Vous recevez votre attestation fiscale**
   remise par Axiome en début d'année suivant la réalisation de vos prestations.
10. **Vous suivez votre crédit d'impôt en ligne**
    chaque mois : montant déjà consommé et disponible sur l'année en cours.

NOTICE LÉGALE

Informations fiscales — crédit d'impôt

- Selon l'article L. 7233-2 du Code du travail, la fourniture de services à la personne, rendus aux personnes physiques par une association ou une entreprise déclarée par l'État, ouvre droit au crédit d'impôt prévu par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.
- Axiome est une entreprise déclarée par l'État : en faisant appel à nos services, vous pouvez donc prétendre à un crédit d'impôt égal à 50 % des dépenses engagées au titre des services à la personne. Si vous ne remplissez pas les critères d'éligibilité, vous ne pouvez pas en bénéficier — dans le cas contraire, vous vous exposez à des redressements fiscaux et/ou amendes.
- Le crédit d'impôt concerne uniquement les particuliers, pour les prestations effectuées à leur domicile (résidence principale ou secondaire) qu'ils occupent à titre privé et privatif. En aucun cas le crédit d'impôt présenté ne peut être utilisé pour des prestations effectuées pour une société ou une personne morale quelconque (syndicat de copropriété, cabinet médical…).

À quel moment et dans quelles conditions est délivrée l'attestation fiscale ?

- Une attestation fiscale est adressée par Axiome au client particulier en début d'année suivant celle au cours de laquelle les prestations ont été effectuées et payées, à due concurrence des sommes effectivement supportées par le client.
- Le paiement en espèces ne peut donner lieu à la délivrance d'une attestation fiscale et ne permet donc pas de bénéficier d'un éventuel avantage fiscal.

NOTICE LÉGALE (SUITE)

Déclaration et justificatifs

Si vous remplissez les conditions pour bénéficier de l'avantage fiscal, vous devez faire figurer sur votre déclaration de revenus le(s) type(s) d'activité(s) et le montant facturé par Axiome que vous avez supporté de manière effective. N'incluez donc pas dans le calcul de votre avantage fiscal (et excluez des montants déclarés) :

- Les aides dont vous avez bénéficié dans le cadre de CESU préfinancés : seule la partie que vous financez effectivement sur les CESU ouvre droit à avantage fiscal ;
- Toute aide versée par des organismes publics ou privés tels que la CAF et le Conseil départemental (APA, PCH par exemple) ;
- En cas de déclaration papier, joignez l'attestation fiscale adressée par Axiome et conservez vos factures en cas de contrôle ;
- En cas de télédéclaration, vous n'avez aucun document à joindre mais devez conserver l'ensemble des justificatifs (factures, attestation fiscale) qui pourra vous être réclamé par votre Centre des Impôts ;
- Si vous bénéficiez de l'avance immédiate, le montant de votre crédit d'impôt sera automatiquement prérempli par l'administration fiscale : il suffit de le vérifier et de le corriger si nécessaire ;
- Le descendant qui paye des prestations au profit d'un ascendant, souhaitant bénéficier du crédit d'impôt afférent, doit joindre à sa déclaration une déclaration expresse (papier libre) indiquant qu'il opte pour le crédit d'impôt et mentionnant le nom et l'adresse de l'ascendant concerné, justifier que l'ascendant remplit les conditions pour bénéficier de l'APA, et joindre l'attestation annuelle fournie par Axiome.

Qui bénéficie du crédit d'impôt ?

- L'avantage fiscal est accordé uniquement aux personnes fiscalement domiciliées en France (les Français domiciliés à Monaco peuvent également en bénéficier) : seule la personne physique bénéficiaire des prestations et qui les paie peut en bénéficier.
- En cas de garde d'enfants, seule la personne qui a la garde effective de l'enfant peut bénéficier du crédit d'impôt afférent.
- Les contribuables qui payent des prestations au profit d'un ascendant peuvent bénéficier de l'avantage fiscal si : l'ascendant remplit les conditions d'octroi de l'APA, et le contribuable renonce à toute déduction de pension alimentaire versée à l'ascendant.

03

CHAPITRE 03

Vos questions, nos réponses

FAQ

Le fonctionnement de notre service

Que se passe-t-il en cas d'absence de mon intervenant ?

En notre qualité de prestataire de service, nous assurons la continuité des prestations en cas d'absence de votre intervenant. Dès que votre agence a connaissance de l'arrêt de travail du salarié, elle se met immédiatement en quête d'un remplaçant pouvant assurer les mêmes missions, aux horaires les plus proches des vôtres, afin d'éviter toute perturbation dans votre planning — même pour une absence de courte durée.

Dans le cadre d'un remplacement, mes horaires d'intervention peuvent-ils varier ?

Pour les missions auprès des personnes fragiles, nous cherchons une solution de remplacement dans le respect des horaires pour lesquels nous sommes missionnés. Pour le ménage et repassage, les horaires peuvent évoluer dans le cadre d'un remplacement, l'intervenant remplaçant étant souvent déjà assigné à d'autres missions. Nous préférons maintenir les prestations dans la semaine plutôt que de ne rien vous proposer.

Puis-je modifier mon planning de prestation ?

Oui, votre planning peut évoluer pour répondre plus efficacement à vos disponibilités et/ou besoins. Communiquez votre demande à votre agence depuis votre espace client, par mail, ou au 03 55 05 62 55. Sauf cas de force majeure, un délai de prévenance de 8 jours est à observer.

Que se passe-t-il lorsque je pars en vacances ?

En dehors des prestations liées à l'accompagnement, vous pouvez choisir de maintenir vos prestations en votre absence. Assurez-vous que votre agence est bien en possession de vos clés et donnez vos consignes. Vous pouvez aussi profiter de ce temps pour demander des tâches exceptionnelles.

FAQ (SUITE)

Clés, actes de soin et argent

Puis-je confier mes clés à l'intervenant sans inquiétude ?

Donner vos clés est un acte de confiance dont nous sommes conscients de la responsabilité. Toute clé remise à notre agence est accompagnée d'une fiche de suivi qui détaille chaque remise, les coordonnées de chacun et la date. Nos agences ne sont pas habilitées à effectuer des doubles de clés : vous seul pourrez nous en fournir un jeu.

Comment récupérer mes clés lorsque j'en ai besoin ou à la fin de mon contrat ?

Nous vous les restituons en main propre. En fin de contrat, la remise est effectuée rapidement et au plus tard un mois après la dernière prestation. En cas de relance multiple restée sans réponse, les clés peuvent être données à la destruction pour plus de sécurité.

Mon intervenant peut-il réaliser des actes de soin et/ou m'aider dans la prise de médicaments ?

Un acte de soin (application de pommade médicamenteuse, réalisation d'un bandage…) doit être effectué par un professionnel soignant. L'aide à la prise de médicaments est très encadrée : l'intervenant ne peut en aucun cas préparer ni administrer de médicaments, son rôle se limite à la surveillance de la bonne prise du traitement. Une toilette médicalisée, prescrite par le médecin, doit également être effectuée par un professionnel soignant.

Mon intervenant peut-il prendre de l'argent liquide ou ma carte bleue pour réaliser mes courses ?

Nos intervenants ont interdiction de manipuler des sommes en liquide, de prendre un chèque déjà signé, ou de prendre la carte bleue avec code. Axiome a mis en place une « CB Agence » : le ticket de caisse est photographié et archivé, et le client est facturé du montant des courses additionné de frais de gestion (1 € au 01/05/2024). La preuve de la dépense est accessible sur demande du client ou de l'ayant droit.

04

CHAPITRE 04

Vos droits & notre cadre légal

PERSONNE ACCUEILLIE

Charte des droits et libertés

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix : cette charte s'applique dans cet esprit.

1. **Choix de vie**

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

2. **Cadre de vie**

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

3. **Vie sociale et culturelle**

   Toute personne conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. **Présence et rôle des proches**

   Le maintien des relations familiales, amicales et sociales est indispensable à la personne en situation de handicap ou de dépendance.

5. **Patrimoine et revenus**

   Toute personne doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. **Valorisation de l'activité**

   Toute personne doit être encouragée à conserver des activités.

7. **Liberté d'expression et de conscience**

   Chacun doit pouvoir participer aux activités associatives, politiques, religieuses et philosophiques de son choix.

8. **Préservation de l'autonomie**

   La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. **Accès aux soins et à la compensation**

   Toute personne doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. **Qualification des intervenants**

    Les soins et aides que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11. **Respect de la fin de vie**

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

12. **La recherche : une priorité**

    La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et les handicaps liés à l'âge est une priorité et un devoir.

13. **Exercice des droits et protection juridique**

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

14. **L'information**

    L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

BIENTRAITANCE

Prévention de la violence et de la maltraitance

Qu'est-ce que la bientraitance ?

Une démarche active visant à assurer le meilleur accompagnement de la personne prise en charge, par un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants. Axiome inscrit cette démarche aussi bien auprès de ses clients que de ses salariés, en veillant à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle de ses intervenants, qu'elle forme et accompagne au quotidien.

Qu'est-ce que la maltraitance ?

Tout acte ou omission, commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement son développement et/ou nuit à sa sécurité financière. Elle peut être liée à une situation d'épuisement, de négligence ou de manque d'information.

Les formes de maltraitance

- Maltraitance physique : violences corporelles, y compris sexuelles, non-satisfaction des besoins physiologiques commise délibérément, etc. ;
- Maltraitance psychologique : acte verbal ou non portant atteinte à l'identité, la dignité ou l'estime d'une personne en créant un sentiment négatif, d'insécurité, de honte, de tristesse, de chagrin, etc. ;
- Maltraitance par négligence active ou passive : non-satisfaction des besoins commise délibérément ou non, pour nuire ou par inattention, ignorance, etc. ;
- Maltraitance médicale et/ou médicamenteuse : privation de soins, non-prise en compte de la douleur, privation ou augmentation des médications, etc. ;
- Maltraitance matérielle et/ou financière : vols, détournements, extorsions, escroqueries, abus de confiance, chantage, etc. commis pour profiter de la fragilité ou de la vulnérabilité d'une personne afin de s'accaparer ses biens ou son argent ;
- Maltraitance par privation ou violation des droits civiques : limitation de liberté de la personne, par exemple d'aller et venir, la priver de ses droits civiques, de pratiquer une religion, etc.

NE PAS RESTER SEUL

Sanctions et dénonciation

SANCTIONS ENCOURUES

Les faits de violence ou de maltraitance sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives, civiles et pénales à l'encontre de leurs auteurs.

DÉNONCIATION DE VIOLENCES OU DE MALTRAITANCE

Toute situation de maltraitance doit faire l'objet d'un signalement auprès des autorités compétentes (119, 3977, 3919, réseau ALMA, forces de l'ordre, services de secours, institutions publiques — Procureur de la République, Président du Conseil départemental, etc.). Les personnes qui dénoncent des faits de violence dont elles sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions bénéficient de mesures de protection légale.

Numéros utiles

119	3977	3919
Allô Enfance en Danger	Contre la maltraitance	Violence Femmes Info

Réseau ALMA — Allô Maltraitance Personnes Âgées et/ou Handicapées : un écoutant qualifié prend connaissance de la situation et vous conseille sur les démarches à effectuer.

CADRE RÉGLEMENTAIRE

Règlement de fonctionnement

Ce règlement indique les principales modalités concrètes d'exercice des droits énoncés par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment par le Code de l'action sociale et des familles et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, garantis aux personnes ayant souscrit avec Axiome un contrat d'accompagnement à domicile. Nos procédures s'appuient par ailleurs sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS).

- → Ce règlement fera l'objet d'une révision au maximum tous les cinq ans ;
- → Il est remis à toute personne qui en fait la demande, inséré dans le livret d'accueil, remis sur simple demande et au plus tard lors de la signature du contrat d'accompagnement ;
- → Il est par ailleurs remis personnellement à toutes les personnes amenées à exercer une activité au sein de l'agence Axiome ;
- → Il fait enfin l'objet d'un affichage en agence.

Organisation de la prise en charge — Axiome garantit à tous ses clients :

- → Le droit à une prise en charge et un accompagnement adapté et de qualité ;
- → Le droit au libre choix des prestations ;
- → Le droit de consentir à la prise en charge et d'y renoncer ;
- → Le droit à la participation directe ou avec l'aide de tiers à la conception et la mise en œuvre de leur projet d'accueil et d'accompagnement ;
- → Le droit à la confidentialité des informations les concernant, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) : vos données personnelles ne sont jamais diffusées ;
- → Le droit à la protection : santé, sécurité et sûreté des personnes et des biens ;
- → Le droit à l'autonomie : liberté de circuler et de disposer de ses biens ;
- → Le droit au respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée et de l'intimité ;
- → Le droit au respect des liens familiaux ;
- → Le droit à une information sur les droits fondamentaux ;
- → Le droit à l'exercice des droits civiques ;
- → Le droit à la pratique religieuse.

MOYENS MIS EN PLACE

Pour permettre l'exercice de ces droits

- Engagements écrits quant à la garantie du respect des droits évoqués ci-dessus, dans les documents d'informations précontractuels et les documents contractuels ;
- Remise d'un livret d'accueil comportant notamment un exemplaire de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- Affichage en agence de la Charte des droits et libertés et du présent règlement de fonctionnement ;
- Élaboration, en concertation avec l'usager et le cas échéant son ou ses proches aidants, d'un document individuel de prise en charge ;
- Élaboration d'un devis et d'un contrat de prestations individuels ;
- Mise à disposition de la liste départementale des personnes qualifiées susceptibles d'aider l'usager à faire valoir ses droits ;
- Possibilité de recours au service satisfaction en cas de litige et, si nécessaire, à un organisme de médiation de la consommation ;
- Intervention de personnels qualifiés ;
- Organisation de formations à destination des intervenants sur les droits des usagers ;
- Interdiction pour tous les salariés de se voir verser des pourboires ou dons de quelque nature que ce soit, offrir des présents (bijoux, etc.), des pouvoirs sur des avoirs, biens ou droits des usagers ;
- Élaboration, diffusion et traitement d'enquêtes de satisfaction a minima annuelles portant sur la qualité des prestations et des relations avec le personnel d'Axiome ;
- Réalisation de contrôles, d'audits et d'évaluations.

MODALITÉS D'EXERCICE DE SES DROITS

Pour l'exercice de ses droits, le client peut s'adresser : au service d'Axiome, accessible 7j/7 sur des plages horaires étendues ; à la personne qualifiée de son choix, le cas échéant ; aux juridictions judiciaires compétentes.

ASSOCIATION DE LA FAMILLE AU SUIVI

Conformément à la réglementation, Axiome s'engage à associer les familles des clients : participation à la définition et au suivi du projet, consultation préalable en cas de réorientation, réalisation d'enquêtes de satisfaction.

ORGANISATION

Fonctionnement d'Axiome

Horaires

L'agence est ouverte le mardi et le jeudi de 9h à 12h, et sur rendez-vous. Pour toute demande, y compris urgente, contactez le 03 55 05 62 55 : ce même numéro assure l'astreinte en dehors des horaires d'ouverture.

Prise en charge

Sur la base du choix de prestations librement opéré, le client bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de sa prise en charge, adapté à la singularité de chaque situation et mis en place avec le client et/ou ses proches aidants.

Transferts et déplacements

Les transferts et déplacements en dehors du domicile font partie intégrante de la prise en charge, selon les conditions détaillées dans la formule choisie par le client.

Urgence ou situation exceptionnelle

Urgences médicales, actes de violence et de maltraitance, urgences à caractère domestique (incendie, inondation, fuite de gaz…) : les intervenants peuvent contacter le SAMU (15), les pompiers (18) ou la police/gendarmerie (17).

Axiome a mis en œuvre des procédures de sécurité des personnes et des biens conformes à la réglementation : sécurité des usagers, remontée et signalement d'informations préoccupantes, déclaration d'événements indésirables, obligations de traçabilité, gestion des risques professionnels…



RÉCIPROCITÉ

Obligations du client

Respect des termes de la prise en charge : le client s'engage à respecter les obligations contractuelles mentionnées dans les conditions générales et particulières de son contrat, ainsi que les obligations posées par le présent règlement de fonctionnement.

Comportement — en toutes circonstances, le client se doit de :

- → Respecter l'intimité d'autrui, ses droits fondamentaux, ses biens, son intégrité et sa dignité ;
- → s'abstenir de toute forme de discrimination ;
- → se conformer aux règles usuelles de respect et de politesse ;
- → adopter une tenue correcte lors des interventions ;
- → n'adopter aucun comportement violent, quelle que soit sa forme (verbal, psychologique, physique ou sexuel) — il est rappelé qu'Axiome respectera réciproquement les mêmes engagements vis-à-vis du client.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Afin de permettre la réalisation de prestations de qualité, le client s'engage à respecter les règles d'hygiène et de sécurité usuelles et élémentaires.

SANCTIONS

Le non-respect de l'une de ces dispositions pourra donner lieu, après information préalable et respect d'un délai de préavis fixé dans les conditions particulières du contrat, à la suspension des prestations puis, le cas échéant, à la résiliation du contrat.

SANS INTERRUPTION

Continuité d'intervention et reprise des prestations

- Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, en cas d'indisponibilité d'un intervenant, Axiome s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service.
- Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de dépendance de chaque client. L'intervenant remplaçant pourra être présenté au client.
- Axiome s'engage à respecter, autant que possible, les plages d'intervention indiquées dans la feuille de route, mais ne pourra être tenue responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, ou plus généralement à tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports…).
- En cas de report d'une intervention du fait d'Axiome, le client est contacté pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement exceptionnel des horaires, Axiome en informe préalablement le client et ses proches aidants le cas échéant.

CAS PARTICULIERS

Modalités de reprise après une interruption

Interruption du fait du client — force majeure

Une modification de la situation du client peut entraîner une suspension des prestations, qui reprendront dès que sa situation le permettra, sans condition de délai ni justificatif. Les prestations non délivrées ne seront pas facturées.

Interruption pour raisons personnelles

Le client peut, à tout moment et sans préavis, interrompre provisoirement (voire résilier définitivement) les prestations, sans avoir à se justifier ni pénalités financières. Avec un préavis de 8 jours respecté, la reprise s'effectue à la date convenue, sans facturation des prestations non délivrées. Sans préavis, la reprise n'interviendra que lorsque l'agence sera en mesure de reprendre la prestation — les périodes de congés du client ne sont pas considérées comme des interruptions.

Interruption du fait d'Axiome — force majeure

La reprise s'effectuera dans les meilleurs délais dès que la situation sera régularisée. Les prestations non effectuées ne seront pas facturées.

Interruption du fait d'Axiome — autres motifs

Axiome se réserve le droit de suspendre ou de mettre un terme à la relation contractuelle en cas de non-respect par le client de ses obligations. La résiliation est alors notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, et prend effet à l'issue du délai de préavis indiqué dans les conditions d'abonnement.

UNE QUESTION, UN BESOIN

Nous contacter

AXIOME 57

9 Rue du Général de Gaulle, 57855 Saint-Privat-la-Montagne

contact@axiome57.fr

03 55 05 62 55

AGENCE
Mardi et jeudi
9h - 12h, et sur rendez-vous

ASTREINTE
Même numéro
03 55 05 62 55

VOTRE INTERLOCUTEUR

Merci de ne pas appeler directement vos intervenants à domicile : votre seul interlocuteur pour toute question, modification de planning ou besoin particulier est le personnel de l'agence.

Numéros utiles

- → Le 119 (Allô Enfance en Danger), s'il s'agit d'un enfant.
- → Le 3977 (Fédération contre la maltraitance), pour une personne âgée ou en situation de handicap.
- → Le 3919 (Violence Femmes Info), pour les femmes victimes de maltraitance.
- → Réseau ALMA — un écoutant qualifié vous conseille sur les démarches à effectuer.

Urgence ou danger imminent

17	15	18
Police / Gendarmerie	SAMU — urgence médicale	Pompiers



axiome
L'évidence à votre service

Axiome 57 — 9 Rue du Général de Gaulle, 57855 Saint-Privat-la-Montagne — 03 55 05 62 55