



Livret d'accueil

La communauté Alenvi

Alenvi est une communauté de professionnels au service des personnes âgées.

Auxiliaires d'envie, nous sommes tous passionnés par notre métier. **Nous accompagnons les personnes dans les gestes de la vie quotidienne (toilette, repas...) et nous aimons aussi passer du temps de qualité avec elles (compagnie, stimulation cognitive, jeux, promenades).** Nous sommes également qualifiés pour donner régulièrement des nouvelles à l'entourage familial des personnes que nous accompagnons et être leur interlocuteur.

Chaque client est accompagné par une communauté, qui est garante de la qualité des services fournis. Elle propose au client les profils d'auxiliaires d'envie les plus adaptés, gère les remplacements lorsque c'est nécessaire et s'assure du bon déroulement des interventions grâce à la démarche qualité Alenvi.

Démarche qualité

En complément des interventions, vous recevez tous les 3 mois la visite d'un référent qualité de la communauté. La première visite est l'occasion de lire et signer le livret d'accueil. Les visites suivantes permettent d'échanger sur les interventions et l'évolution de la qualité de vie de la personne accompagnée.

La communauté se réunit également un mercredi sur deux de 14h à 16h pour travailler collectivement à l'amélioration de la qualité de vie des personnes accompagnées. Votre auxiliaire d'envie ne sera donc pas disponible sur ce créneau.



Le rôle de l'auxiliaire d'envie

L'objectif de l'auxiliaire d'envie est l'amélioration de la qualité de vie de la personne accompagnée via l'aide aux gestes de la vie quotidienne (repas, toilettes) et des activités (compagnie, promenades, jeux...).



L'auxiliaire d'envie est un professionnel qui aide la personne âgée dépendante à mener à bien son projet de vie. L'objectif est de continuer à faire un maximum d'activités en limitant autant que possible la progression de la situation de dépendance. L'auxiliaire a ainsi plus vocation à « aider à faire » ou à « faire avec » qu'à « faire à la place de ».

La prestation de l'auxiliaire d'envie n'est pas standardisable. L'auxiliaire d'envie s'adapte aux besoins de la personne âgée, qui évoluent généralement avec le temps. Cela peut amener l'auxiliaire à participer aux tâches ménagères et à l'entretien du domicile, mais ces tâches ne peuvent constituer l'essentiel de sa mission. Si les besoins de la personne accompagnée sont concentrés sur le ménage, nous nous réservons le droit de suggérer le recours à des prestataires spécialisés ce domaine.

Les remplacements

En cas d'absence imprévue d'un auxiliaire d'envie, la communauté Alenvi est en mesure de proposer un remplacement par un autre auxiliaire d'envie, qui est au préalable « briefé » sur les besoins de la personne accompagnée. L'aidant familial principal est alors informé par l'auxiliaire via un message sur son téléphone mobile.

Dans certains cas, le remplacement n'est pas jugé indispensable et la personne âgée préfère que la prestation soit annulée plutôt que d'accueillir dans son intimité une personne qu'elle ne connaît pas. Si c'est le cas, merci de cocher la case ci-dessous :

Le remplacement n'est pas nécessaire en cas d'absence de l'auxiliaire d'envie

Absences et changements de planning de la personne âgée

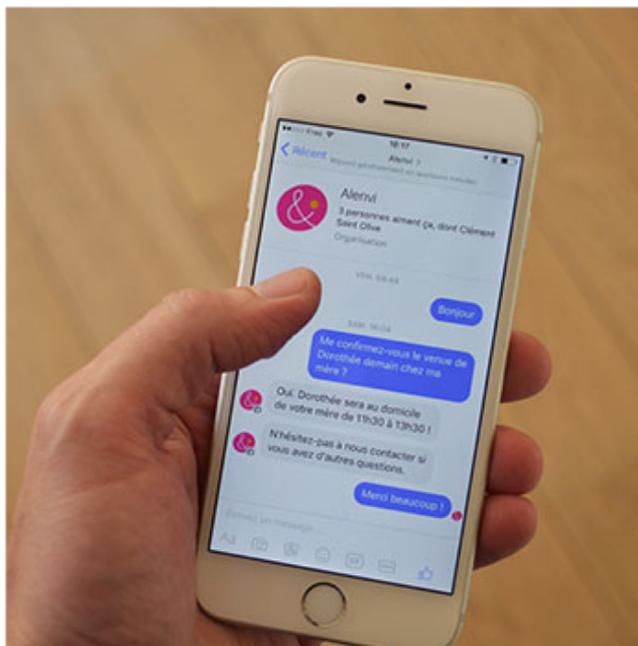
La flexibilité du planning est un élément positif pour le développement de la relation entre l'auxiliaire d'envie et la personne âgée, dans la limite de notre disponibilité. Pour tout décalage, rajout ou prolongement d'une intervention,

vous pouvez directement voir cela avec votre auxiliaire en l'appelant sur son portable.

Conformément à nos conditions générales, vous pouvez annuler une intervention avec trois jours de préavis (hors samedi et dimanche). Si vous nous prévenez dans un délai plus court, l'intervention vous sera tout de même facturée.

Les interventions ne sont pas facturées en cas d'hospitalisation d'urgence (admission en urgence à l'hôpital pour recevoir des soins). Le décalage à la dernière minute de rendez-vous ou d'examens médicaux n'est pas considéré comme une hospitalisation d'urgence.

Si nous ne pouvons accéder au domicile au début d'une intervention ou si la personne accompagnée met fin à l'intervention avant son terme, l'intégralité de l'intervention sera facturée.



La communication

Les auxiliaires d'envie communiquent directement et fréquemment avec les familles des personnes accompagnées et les autres intervenants. C'est essentiel pour bien accompagner et rassurer l'entourage. Les informations ci-dessous nous permettront de mettre en place les bons canaux de communication.

Contacts Alenvi	Sujets	Nom	Numéro de téléphone
Votre auxiliaire d'envie	<ul style="list-style-type: none">• Interventions• Planning• Absences		
Votre contact administratif	<ul style="list-style-type: none">• Facturation• Changement de contrat• Attestations fiscales		

Contacts client	Nom	Numéro de téléphone
Aidant familial principal		
Autres aidants familiaux à tenir informés		
Médecin traitant		
Autres intervenants à domicile		

A quelle fréquence souhaitez-vous recevoir des messages de la part des auxiliaires d'envie (rayer la mention inutile) ?

Tous les jours / Toutes les semaines

Les principes de notre relation avec les bénéficiaires

Auxiliaires d'envie, nous aidons les gens à vivre, et surtout à avoir envie ! Nous guetons les étincelles dans les yeux des personnes âgées, ces indicateurs d'émotions positives. Notre première force c'est notre propre enthousiasme que nous voulons communicatif. Notre seconde force, c'est notre relation avec les personnes âgées et leurs histoires de vie. Pour entretenir cette envie, nous nous appuyons sur quelques principes simples qui guident notre travail en communauté et notre relation avec les bénéficiaires.

Le libre-choix

Quelle que soit sa situation de dépendance, toute personne humaine a le droit de faire des choix et d'être acteur de son destin. C'est une condition nécessaire au bien-être et c'est ce qui donne envie de surmonter les contraintes liées à l'âge. Notre rôle est de maximiser les possibilités de déplacement, d'activités et de respecter les décisions de la personne accompagnée.

La sécurité

La dépendance peut entraîner une situation de vulnérabilité. Nous sommes là pour protéger la personne accompagnée et préserver sa sérénité. Nous accordons un soin particulier aux clés et aux éléments permettant d'accéder à son domicile. Nous faisons en sorte que l'aménagement du domicile la prémunisse contre les accidents domestiques. Nous sommes enfin vigilants quant aux sollicitations dont elle peut faire l'objet et nous nous efforçons de la protéger contre tout risque d'atteinte à ses biens. Nous nous interdisons de recevoir toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits de la part des bénéficiaires.

La santé

Au contact régulier des personnes âgées, nous sommes bien placés pour observer l'évolution de leur santé, capter les signaux d'amélioration ou d'alerte, et en référer éventuellement aux médecins ou aux autres intervenants qui accompagnent la personne.

L'intimité

Certaines formes d'accompagnement imposent de rentrer dans l'intimité des personnes. Nous avons pleinement conscience de ce que cela implique pour les personnes et nous nous mettons systématiquement à leur place. Le soin et la pudeur qui nous guident dans ces moments sont ceux dont nous souhaitons bénéficier le jour où nous serons nous mêmes accompagnés. Nous nous engageons également à respecter la confidentialité de

l'ensemble des informations, notamment médicales, qui sont partagées avec nous par les personnes accompagnées et leurs familles.

La vie sociale

Échanger avec ses proches et sa famille est indispensable à l'épanouissement. Nous faisons notre maximum pour aider les personnes âgées à communiquer avec leur entourage, à la fois via des rencontres physiques et l'utilisation des outils de communication numériques (email, Messenger, SMS).

L'environnement

Nous aspirons tous à vivre dans un cadre agréable, propre, calme, et apaisé. Dans nos interventions, nous nous faisons fort de créer et maintenir ce cadre de vie, en nettoyant le domicile lorsque c'est nécessaire et en veillant à maintenir un niveau sonore faible.

Charte des bénéficiaires envers les auxiliaires

Nous partageons tous le même objectif : partager du temps de qualité. Cela est possible grâce à l'engagement que nous, auxiliaires d'envie, prenons en adhérant à la Charte d'envie. Nous avons également besoin que vous adhérez à quelques principes simples mais importants pour le bon déroulement de notre collaboration.

L'accueil

Les auxiliaires d'envie doivent pouvoir accéder facilement au domicile, soit parce qu'on leur ouvre soit parce qu'elles disposent d'une clé. Le logement de la personne accompagnée présente également de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité, indispensables à leur travail.

Le respect

Les auxiliaires d'envie sont formés et expérimentés. Ils font un métier exigeant, parfois difficile et ils en sont fiers. Ils sont respectés en tant que professionnels pour leur compétence, et le ressentent dans toutes les interactions avec les bénéficiaires ou leurs familles, et ce, quel que soit leur origine, leur âge ou leur personnalité.

La confiance

Les auxiliaires d'envie donneront le meilleur d'eux-mêmes si les bénéficiaires font le pari de la confiance. Si cette dernière se renforcera avec le temps, nous pensons qu'il est important de toujours entamer les collaborations avec un a priori bienveillant.

Le matériel

Au-delà du bon accueil qui lui est réservé, l'auxiliaire d'envie doit également pouvoir travailler avec le bon matériel et les produits nécessaires à son intervention (matériel adapté, toilette, ménage, cuisine etc...)

Les limites

Afin de protéger les bénéficiaires et les auxiliaires, les délégations de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits et les donations ne sont pas acceptées. Les auxiliaires ne procéderont à aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs pour le compte des personnes accompagnées.

En signant ci-dessous, nous reconnaissons avoir pris le temps de lire ensemble le livret d'accueil Alenvi et nous adhérons à ses principes, nécessaires au bon déroulement des interventions Alenvi.

Signatures

Auxiliaire d'envie	Référent qualité
Personne accompagnée	Aidant principal

Autres informations utiles

Alenvi propose du « temps de qualité » à domicile aux personnes âgées. Cela comporte une aide aux gestes de la vie quotidienne (repas, toilettes, lever, coucher, aide à l'entretien du domicile) ainsi que de la compagnie et de la stimulation (promenades, jeux, stimulation cognitive...).

Coût horaire (€ TTC)	Avant réduction d'impôts	Après réduction d'impôts
De 4h à 20h par semaine	26	13
De 20h à 40h par semaine	25	12,5
A partir de 40h par semaine	23	11,5
Accompagnement de nuit	175	87,5

Ces tarifs sont majorés de 25% les dimanches et jours fériés. La durée minimale d'une intervention est de 2 x 2h. Lorsque nous y dérogeons, nous appliquons des frais de déplacement de 2 € / intervention. Tarif social : pour les bénéficiaires de l'APA, Alenvi applique le pourcentage du ticket modérateur sur le reste à charge.

Alenvi peut accompagner le client à obtenir une prise en charge du service. Les organismes susceptibles de fournir une aide financière sont la Métropole Grand Lyon (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ou Aide Sociale, les caisses de retraites (CARSAT, MSA...), les mutuelles et les compagnies d'assurance privées. Une participation financière reste généralement à la charge du bénéficiaire.

En tant qu'entreprise d'aide à domicile autorisée, Alenvi permet à ses clients de bénéficier d'avantages fiscaux. Ils sont éligibles à une réduction ou crédit d'impôt (si le montant de leur impôt est nul ou inférieur à la réduction à laquelle ils ont le droit) de 50% des sommes payées à Alenvi. Pour une personne âgée dépendante, le montant de cette réduction ou de ce crédit d'impôt est limité à 7500€ par an. Pour toute information complémentaire sur la législation fiscale en vigueur, nous vous invitons à contacter les services fiscaux dont vous dépendez. Pour bénéficier des avantages fiscaux (réduction d'impôt ou crédit d'impôt), il suffira d'inscrire dans la déclaration de revenus la somme indiquée et joindre l'attestation fiscale annuelle transmise par Alenvi.

Alenvi vous accueille les lundis et jeudis de 14h à 17h dans ses bureaux chez Now Coworking au 35 rue de Marseille, 69007 Lyon.

En cas de conflit non résolu avec Alenvi, le client peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à l'association des médiateurs européens : AME CONSO - 197 boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS - 0953010269. Lorsque les procédures amiables ont échoué, il peut être engagé un recours à une procédure contentieuse auprès des tribunaux compétents.

Voici une liste de contacts qui peuvent vous aider dans vos différentes démarches.

Organisme	Coordonnées
Métropole Grand Lyon	Métropole de Lyon Direction de la Vie à Domicile 20, rue du Lac - CS 33569 – 69505 Lyon cedex Tel : 04 78 63 40 40
Maison de la Métropole Lyon 1 ^{er}	18, rue Neyret - 69001 Lyon Tél.: 04 28 67 14 00 Email : mdm.lyon1@grandlyon.com
Maison de la Métropole Lyon 2 ^{ème}	9bis, rue Sainte-Hélène - 69002 Lyon Tél.: 04 28 67 17 00 Email : mdm.lyon2@grandlyon.com
Maison de la Métropole Lyon 3 ^{ème}	149, rue Pierre Corneille - 69003 Lyon Tél.: 04 26 83 94 00 Email : mdm.lyon3@grandlyon.com
Maison de la Métropole Lyon 6 ^{ème}	52, avenue du Maréchal Foch - 69006 Lyon Tél.: 04 72 69 56 30 Email : mdm.lyon6@grandlyon.com
Alerte Vulnérabilité	alerte-vulnerabilite@grandlyon.com
centre d'écoute téléphonique maltraitance personnes âgées	Rhonealma 04 72 61 87 12
Caisse Primaire d'Assurance Maladie	CPAM du Rhône 12, rue d'Aubigny - 69003 Lyon Tel : 0811 70 36 46
Caisse d'Allocations Familiales	CAF du Rhône 67 Boulevard Marius Vivier Merle, 69003 Lyon Tel : 0 810 25 69 80

Vous trouverez les coordonnées des autres Maisons de la Métropole sur le site www.grandlyon.com



Une communauté à votre service



Alenvi – Home SAS
Référence d'autorisation : à compléter
35 rue de Marseille
69007 Lyon
www.alenvi.io