

# Votre livret d'accueil





## Cher(e) bénéficiaire,

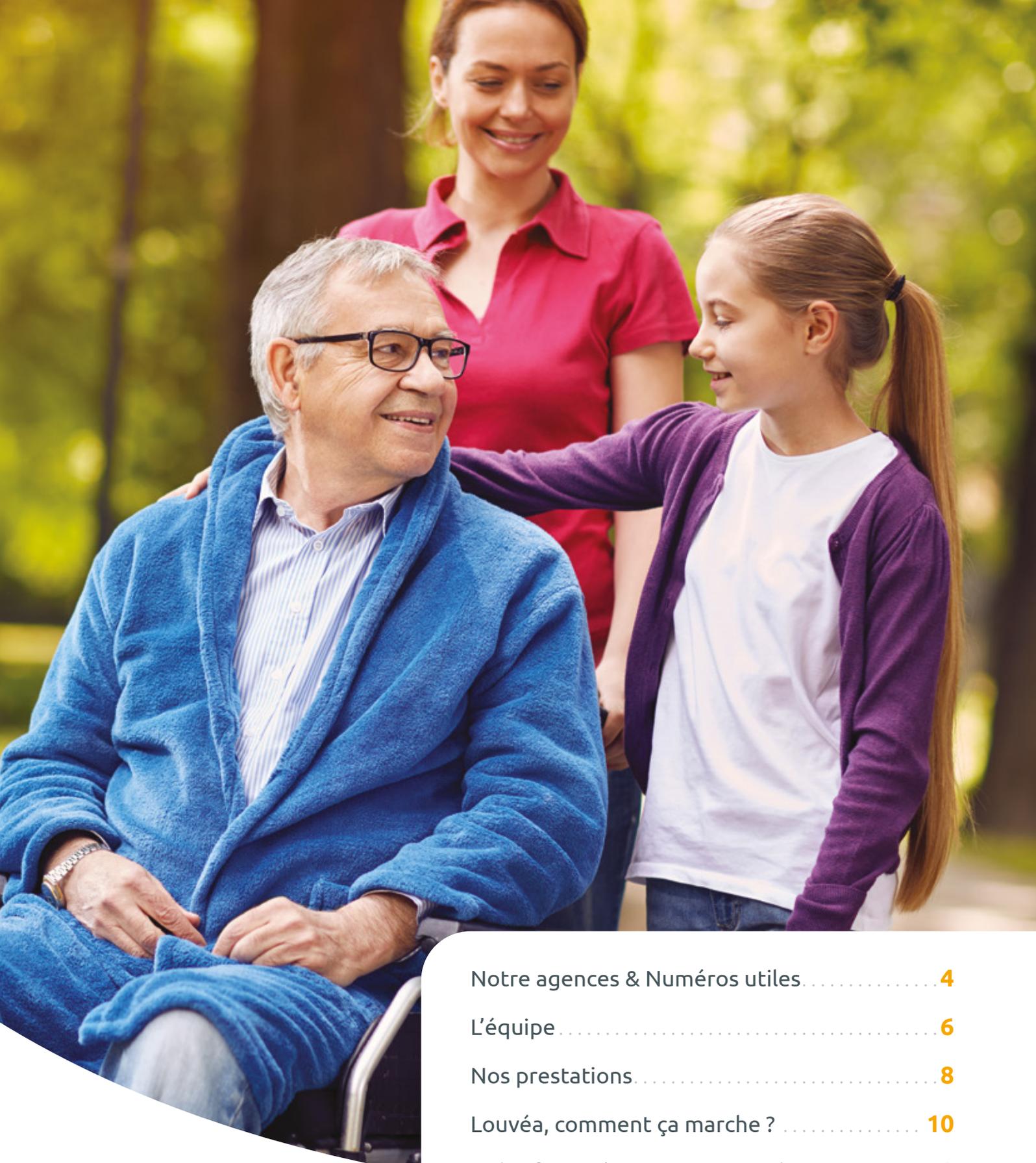
**Vous avez choisi de faire confiance à Louvéa et nous vous en remercions.**

Les valeurs essentielles de notre équipe : **le respect, l'humanité, et la primauté de la Qualité de la Relation** sont la garantie pour vous de la qualité de notre intervention.

La phrase « Être là pour vous » est notre engagement à vous assurer un service réactif de qualité et continu.

Ce livret d'accueil vous est destiné : il a pour but de répondre à vos questions et de vous aider à mieux nous connaître. Cependant, nous restons disponibles et à votre écoute, soit par téléphone, soit dans nos locaux, ou encore à votre domicile si vous le souhaitez.

François-Xavier DEBEAURAIN, responsable d'agence.  
**Être là pour vous.**



Notre agences & Numéros utiles .....	<b>4</b>
L'équipe .....	<b>6</b>
Nos prestations .....	<b>8</b>
Louvéa, comment ça marche ? .....	<b>10</b>
Aides financières & Prises en charge .....	<b>12</b>
Nos engagements Qualité .....	<b>14</b>
Vos devoirs envers Louvéa .....	<b>16</b>
Mentions légales .....	<b>18</b>

# NOTRE AGENCE & NUMÉROS UTILES



## Agence Louvéa Evreux

📞 02 32 62 74 92

✉️ [contact@louvea-evreux.fr](mailto:contact@louvea-evreux.fr)

📍 17 bis, rue de Conches  
27000 EVREUX

📅 **Du lundi au vendredi**  
de 9:00 à 12:00 et de 13:00 à 18:00



## En cas d'urgence

**Permanence téléphonique**  
en dehors des horaires d'ouverture  
de 6:00 à 22:00 - 7J/7

📍 Evreux : **06 50 15 79 55**

Pompiers : **18**

SAMU : **15**

Alma - S.O.S. Maltraitance : **3977**

## Agence Louvéa Bernay

📞 02 32 62 74 92

✉️ [contact@louvea-bernay.fr](mailto:contact@louvea-bernay.fr)





## Notre qualité de service

**Vous êtes au centre de nos interventions, c'est à vous de déterminer l'aide que nous vous apportons. À ce titre, vous avez le droit à :**

- Des prestations de qualité
- L'évaluation initiale de vos besoins et l'adaptation constante à leur évolution
- Un recrutement sélectif d'intervenant(e)s expérimentés et formés
- L'intimité
- Au respect de votre vie privée et de votre dignité
- La sécurité et l'hygiène
- Au traitement de vos remarques, demandes et suggestions par l'équipe administrative

## La tenue professionnelle

Elle est remise à l'intervenant(e) par Louvéa.

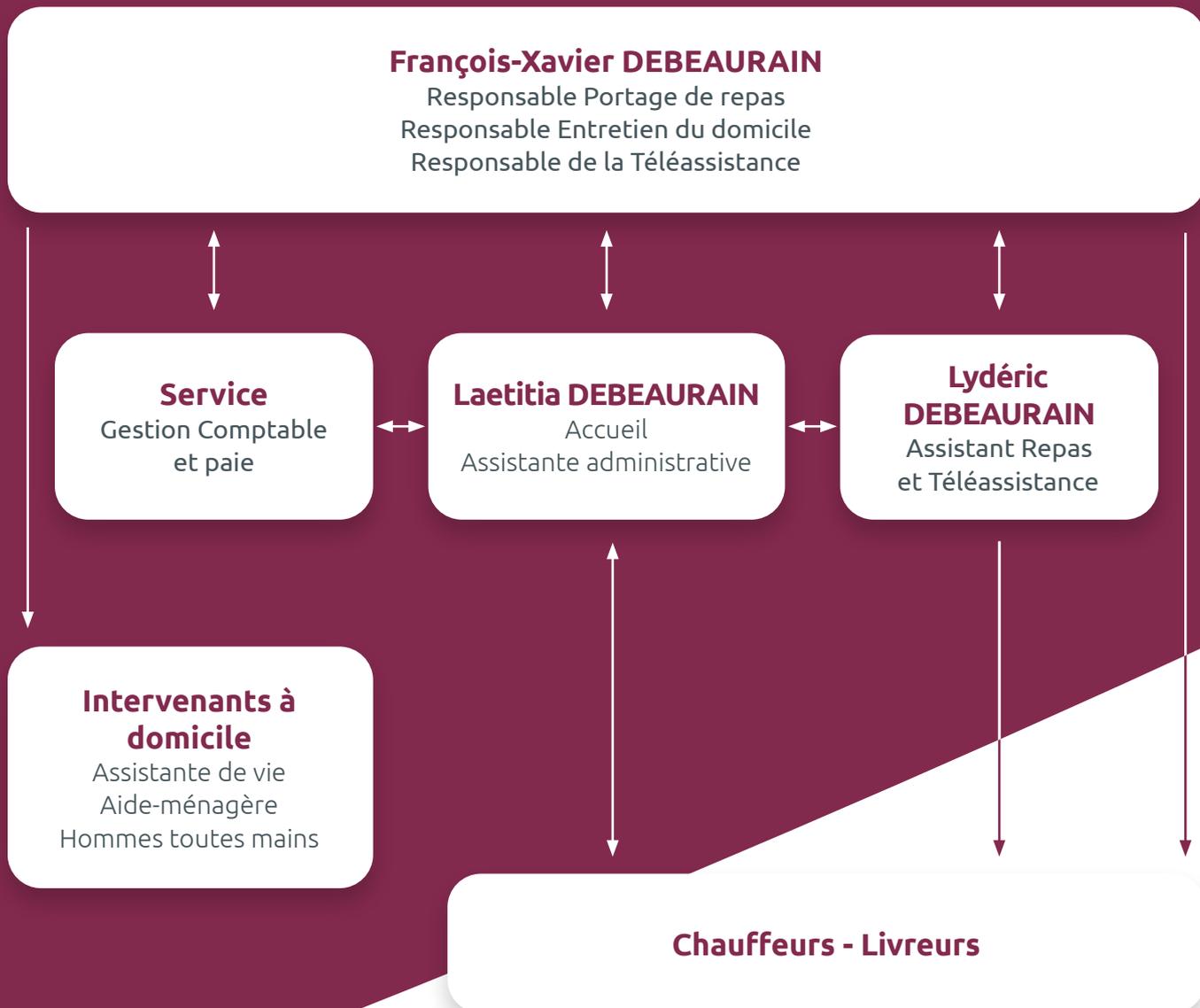
## Les gants

Ils sont un outil de base pour l'intervenant(e). La fourniture est assurée par Louvéa.

## Les masques chirurgicaux et le gel hydro-alcoolique

Pour une meilleure hygiène, Louvéa remet à tout intervenant un flacon de gel désinfectant et une boîte de masques chirurgicaux. Ce flacon peut être rempli à l'agence en cas de rupture. La fourniture des masques est assurée par Louvéa.

## L'ÉQUIPE



### Bon à savoir

Une équipe de 12 personnes intervient chaque jour. Elle est à votre service en toutes circonstances.

## LIVRAISON DE REPAS



# ❁ QUALIFICATIONS DES INTERVENANTS



## Aide-ménager

Sans diplôme et/ou avec expérience professionnelle à domicile.

Il facilite votre quotidien en entretenant votre logement.



## Livreur | Chauffeur

Titulaire du Permis B.  
Maîtrisant la méthode HACCP.

Il vient vous livrer les repas et assure une veille sanitaire et sociale.



## Équipe administrative

Elle a la responsabilité du fonctionnement de l'agence : accueil téléphonique, enregistrement, planification, facturation et toute demande pour accéder à votre dossier

## Le saviez-vous ?

Dans le cadre de notre processus de recrutement, **chaque candidat(e) est reçu(e) physiquement par l'encadrant(e)** du service Entretien du domicile. Cet entretien d'embauche permet de faire le point sur **son parcours professionnel, sa qualification** et ainsi apprécier **ses motivations, ses compétences et aptitudes**.

Lors de cet entretien, un questionnaire de mise en situation doit être complété par le/la candidat(e) et engage un échange avec son recruteur sur **ses pratiques professionnelles, son expérience de «terrain», de savoir-faire et de savoir-être**.



# NOS PRESTATIONS

## Pour le lieu de vie



### Entretien du domicile

Pour entretenir votre intérieur, nous nous adaptons à votre confort personnel, **dans le respect de vos habitudes et préférences.**

Nos intervenants s'attacheront toujours à favoriser un maximum d'autonomie : notre rôle est d'être en soutien à vos côtés.

- Entretien du cadre de vie (ménage, vitres...)
- Repassage
- Préparation et assistance aux repas
- Gestion du linge
- Petit bricolage
- Aide aux courses ou livraison de vos courses à domicile

## Pour la sécurité



### Téléassistance

**Bien vivre et bien vieillir, en sécurité partout...**

À travers un large choix de services, nous vous aidons à rester en sécurité chez vous.

- Téléassistance classique
- Bracelet détecteur de chute
- Boîte à clés sécurisée



Louvée intervient au domicile des personnes pour répondre à un état de fragilité, de dépendance ou de difficultés passagères dû à l'âge, la maladie, le handicap, ou les difficultés sociales.

Nous garantissons leur maintien à domicile dans le respect de leurs choix de vie, dans l'objectif de maintenir et stimuler leur autonomie.

Louvée intervient chez vous en mode prestataire : la structure employeur. Elle met à votre disposition ses propres salariés et assume les responsabilités d'employeur.

## Pour les repas



Portage de repas

### **Bien manger, c'est l'affaire de tous !**

Nous vous livrons tous les jours ou occasionnellement des plateaux repas de qualité, adaptés à vos besoins.

### **Livraison de repas à domicile**

- > **Disponible 7 j/7** - 365 jours par an
- > **Sans aucun engagement** de durée ni de fréquence
- > Le passage de notre livreur est **une visite au quotidien**

### **Cuisine saine et gourmande**

- > La qualité et le goût des produits sélectionnés
- > La fraîcheur grâce à une livraison quotidienne
- > Des portions copieuses

### **Large choix de menus**

- > **Menus renouvelés chaque jour et chaque semaine**
- > **Tous les jours au choix** : 5 entrées, 5 plats, 5 garnitures, 4 produits laitiers, 4 desserts, 2 pains individuels
- > **Les petits +** : bouteille d'eau offerte, paniers de fruits, viennoiseries...

### **Régimes spécifiques**

- > Menus diabétique, hypocalorique, sans sel, sans résidus, végétarien, haché, mixé...

***Possibilité de présence et d'aide pendant le repas***

Téléchargez nos menus sur [louvea-evreux.fr](http://louvea-evreux.fr)



# ❁ LOUVÉA COMMENT ÇA MARCHE ?



## 1. Faire connaissance avec votre intervenant(e)

L'intervenant(e) porte, de façon visible, une blouse marquée Louvéa et dispose d'une carte professionnelle avec son nom et celui de la structure.

## 2. Le classeur de transmissions

Un classeur de transmissions est mis en place. Il contient votre nom, les coordonnées de Louvéa, les coordonnées de vos proches, de votre médecin traitant...

Son rôle est de faciliter la communication écrite entre vous et vos intervenant(e)s, il sera relu régulièrement par votre responsable de secteur (lors du suivi individualisé). Il permet ainsi à Louvéa de coordonner au mieux les prestations et communiquer avec les autres partenaires qui interviennent chez vous.

## 3. Vos clés

Vous les confiez au responsable de secteur ou à celui des repas (ou au livreur lui-même) contre décharge écrite signée des 2 parties.

La décharge est conservée à notre bureau dans une armoire forte sous la responsabilité de l'encadrant : lorsqu'un(e) intervenant(e) les emprunte ou les rapporte, il doit signer le registre « remise de clés » en indiquant son nom, la date et le mouvement effectué.

Si Louvéa intervient plus d'une fois par semaine à votre domicile, la gestion des clés devient compliquée pour nos intervenants. Les usagers sont tenus de mettre en place la pose d'un coffre à clé, permettant à tous les intervenants d'accéder au domicile avec une seule et même clé.



## LES INTERVENTIONS

### Lors de la première prestation

En mode prestataire, vous n'avez aucune formalité administrative à accomplir, car nous sommes l'employeur de l'intervenant(e) que nous mettons à votre disposition.

Un devis et un contrat sont signés, déterminant les horaires et les tâches à effectuer. C'est vous qui choisissez la périodicité, la durée et les jours d'intervention.

Vous venez de renvoyer votre contrat signé, que va-t-il se passer ? Ce livret d'accueil a pour objet de vous expliquer les différentes modalités de notre intervention.



### Création de fiches missions

Nous expliquons ensemble aux intervenants les prestations à effectuer. Une fiche de mission est remise avant chaque nouvelle prestation aux intervenant(e)s.



### Tarifs et modalités de règlement

Nos tarifs sont encadrés par un arrêté du ministère des Finances, publié au Journal Officiel en début d'année. Nos tarifs sont fournis dans l'offre de services.

Vous recevez une facture mensuelle la première semaine du mois suivant, payable à réception.

Modes de paiement acceptés : prélèvement, chèque, CESU préfinancé, virement, carte bancaire sur le site [louvea-evreux.fr](http://louvea-evreux.fr)

# 🌿 AIDES FINANCIÈRES & PRISES EN CHARGE



## Le conventionnement CARSAT

Pour les retraités du régime général qui ne sont pas en situation de perte d'autonomie (GIR 5 et 6) et diverses caisses de retraite. La prise en charge se fait en fonction des ressources.



## Le crédit d'impôt

Crédit d'impôt sur le revenu, égal à 50% des sommes dépensées pour les services à la personne. Le montant ne peut excéder 12 000 € / an.



## Le Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé

Il est délivré par les assurances, mutuelles, employeurs, Conseil Départemental ou tout autre organisme co-financeur. Il sert à payer un prestataire de services à la personne. Nous acceptons également les chéquiers « Sortir plus » (réservés à tout retraité Agirc Arrco de plus de 80 ans : 3 chéquiers de 150 € par an).



## Autres financements : mutuelles, assurances...

Rapprochez-vous de votre mutuelle ou assurance pour savoir si une prise en charge est possible.

**CONTACTEZ-NOUS POUR RÉALISER CES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES !**



## NOS PARTENAIRES



### Maison Départementale des Solidarités

CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination Gériatrique)  
11 rue Jean de la Bruyère  
CS 23246  
27032 EVREUX Cédex  
Tél : 02 32 31 97 00



### Conseil Départemental de l'Eure

Direction Solidarité Autonomie  
1 boulevard Georges Chauvin  
27021 EVREUX  
Tél : 02 32 31 96 84

Les dispositifs d'aide à domicile



### Hôpital de la Musse

CS 20119  
27180 ST-SÉBASTIEN-DE-MORSENT  
Tél : 02 32 29 30 31



Votre santé au cœur de notre engagement

### Centre Hospitalier Eure Seine

Rue Léon  
Schwartzenberg  
27015 EVREUX  
Tél : 02 32 33 80 00



### CARSAT

1 boulevard Gambetta  
Îlot Pannette  
27000 EVREUX  
Tél : 02 76 38 60 01

Convention

La Coopérative Louvéa regroupe des sociétés et associations sur tout le territoire national, permettant ainsi de répondre à vos attentes en fonction de votre lieu de vie.



# NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Vos remarques, demandes & suggestions

## **Nous garantissons le traitement exhaustif de toutes les remarques.**

Nos services sont assurés 7 jours sur 7 et de 7:00 à 21:00 du lundi au vendredi. Nous n'assurons pas de prestations les week-ends et jours fériés tout au long de l'année.



## **Un suivi régulier et individualisé**

L'encadrant du service à domicile Louvéa fera un point qualité à votre domicile, à l'issu du premier mois suivant la mise en place de la première prestation.

L'objectif de la première visite est de vérifier le bon déroulement des prestations demandées et/ou de réadapter ces dernières si besoin. Ce bilan est individuel au moins une fois par an (voire plus souvent, si besoin).

Une enquête annuelle de satisfaction vous sera également envoyée par courrier.



## La gestion des remplacements

En cas d'absence (congrés payés, maladie..) ou de retard de l'intervenant(e), vous en êtes informé(e) par Louvéa ou l'intervenant(e) dans les plus brefs délais.

Louvéa s'engage à vous proposer son remplacement :

- Par une personne que vous connaissez déjà (dès la remise en place de la prestation)
- Par un autre membre de l'équipe formé et qualifié, à qui les modalités d'intervention ont été précisées au préalable par le responsable
- Par l'encadrant lui-même

Pour les prestations d'aide-ménagère, selon vos disponibilités, vous pourrez demander que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date. En effet, notre service est contraint de prévenir 72 heures à l'avance les changements de planning pour les prestations de ménage.

## Un contrôle des présences

Lors de chaque intervention, l'intervenant(e) et vous-même signez une feuille d'heure pour suivre les horaires effectués, ainsi que pour élaborer votre facture.

Régulièrement, notre chef d'équipe effectue des contrôles à votre domicile, afin de vérifier les bonnes pratiques de l'intervenant(e). Nous vous remercions de votre accueil lors de ses passages.



# 🌿 VOS DEVOIRS ENVERS LOUVÉA



## **Le respect de l'hygiène et de la sécurité**

Vous devez maintenir votre domicile, lieu de travail de nos salariés, dans des conditions normales d'hygiène et de sécurité.

Vous devez fournir à la personne intervenant à votre domicile un matériel en état de fonctionnement et ne présentant aucun danger pour le bon déroulement de la prestation.

Vous devez laisser l'accès à votre domicile au personnel d'encadrement, ou tout autre structure habilitée, afin d'effectuer les contrôles nécessaires à la vérification de ces conditions.



## Le respect du contrat

Nos prestations sont réalisées suite à la signature d'un contrat annexé par des conditions générales. La signature du contrat vaut acceptation et respect du contrat, des conditions générales de vente, du livret d'accueil et des missions confiées à l'intervenant(e) à votre domicile, et fixées lors de l'évaluation des besoins. Nous vous invitons à les lire attentivement et à en respecter tous les termes. **Pas de préavis !**

## Le respect des personnes

La prestation doit être réalisée dans le cadre d'une relation mutuelle de respect entre le bénéficiaire et l'intervenant(e). Quant à vos devoirs, vous devez :

- Fournir le matériel
- Fournir des produits d'entretien
- Laisser l'accès aux toilettes et à l'eau potable pour notre intervenant(e)

*Nous restons à votre disposition pour vous donner toutes les explications complémentaires.*

## Recours possibles en cas de litige

Article L 311-5 du C.A.S.F (modifié par Ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 18) : « *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, le directeur général de l'agence régionale de santé 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.* ».

Une liste des personnes qualifiées est prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles. Elle est établie par le Conseil Départemental et le Préfet du département.

Si cette liste n'a pas été constituée dans le département de l'Eure, en cas de litige vous pouvez consulter :

### > **Le président du Conseil Départemental**

1 boulevard Georges Chauvin  
27000 Evreux  
Tél : 02 32 31 50 50

### > **Le Préfet**

Boulevard Georges Chauvin  
27000 Evreux  
Tél : 02 32 78 27 27

En cas de litige de droit de la consommation, vous pouvez consulter :

- > L'unité territoriale de la DREETS (Ex : DIRECCTE)
- > Le défenseur des droits au 01 69 39 00 00 ou sur [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

Le tribunal compétent est prévu par la loi en fonction du litige et de celui qui assigne (art.48 du nouveau code de procédure civile).

## La personne de confiance

Selon l'article L 311-5-1 du code de l'action sociale, toute personne bénéficiant de nos services a possibilité de désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche, ou même son médecin traitant. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révocable à tout moment.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne qu'elle accompagne serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Si la personne accompagnée le souhaite, la personne de confiance l'accompagne également dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute information supplémentaire concernant les démarches administratives relatives à la personne de confiance. Tous les documents sont disponibles [www.louvea-evreux.fr](http://www.louvea-evreux.fr)

## Responsabilité civile

Louvéa est responsable des dommages que les intervenants pourraient causer dans le cadre de l'exercice de leur fonction. Nous avons souscrit, à ce titre, un contrat d'assurance responsabilité civile.

Contrat souscrit auprès de la MAAF dont le plafond est de 6 000 000 € pour les dommages corporels, 1 500 000 € pour les dommages aux matériels (détails à disposition à l'agence).

Franchises de 0 € pour dommages corporels, 750 € pour dommages matériels et immatériels consécutifs et atteinte à l'environnement : 1 000 €.

## Annexes

Vous retrouverez en annexes :

1. La charte des droits et libertés de la personne accueillie
2. Le règlement de fonctionnement
3. La feuille des tarifs





## Agence Louvéa

📞 02 32 62 74 92

✉️ [contact@louvea-evreux.fr](mailto:contact@louvea-evreux.fr)

📍 17 bis, rue de Conches  
27000 EVREUX



[louvea-evreux.fr](http://louvea-evreux.fr)

[louvea-bernay.fr](http://louvea-bernay.fr)