



2024 - 2025

LIVRET D'ACCUEIL



Ménage, repassage, garde d'enfants, aide à la personne ...



SOMMAIRE

Présentation générale	03
Les prestations	04
Les agences	05
Les lois qui nous régissent	13
Charte nationale qualité des services à la personne	14
L'organisation des prestations	15
Les intervenants	16
Comment adhérer ?	17
Le fonctionnement	18
Espace client	19
Impôts	20
Nos partenaires/Règlement des litiges	21
Retrouvez nous !	22

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

**Plu'simple la vie est une société privée déclarée agréée par l'état*.
Nous vous proposons 2 modes d'intervention (prestataire ou
mandataire).**

Quelle est la différence ?

- **Prestataire**

L'organisme qui intervient est employeur du personnel, vous n'avez ni le statut, ni les contraintes, ni la responsabilité, ni le devoir d'assurance, ni les démarches administratives de l'employeur. Tout est pris en charge, vous ordonnez les services, vous les résiliez, vous les organisez dans le temps... librement.

- **Mandataire**

Vous êtes l'employeur et l'organisme est rémunéré pour la prise en charge des démarches administratives. La structure mandataire remplace le volet social, elle s'occupe du recrutement, suivi des prestations, remplacement du personnel, aide à la rédaction des contrats, etc. (70€ TTC annuel de frais de dossier et 7,00€ TTC par heure de travail du personnel intervenant). **Attention ! en tant qu'employeur vous restez juridiquement responsable.**

Plu'simple la vie s'adapte à chaque besoin :

- **Dans la durée** : pour une heure, une journée, un mois, un an...
- **À la fréquence de la prestation et à votre emploi du temps** : temps complet ou temps partiel, horaires atypiques
- Aux demandes requises
- **Aux déplacements** : accompagnement sur le trajet de l'école, activités extrascolaires
- ou encore rendez-vous
- Aux différents besoins concernant l'entretien de votre habitation

*déclaration et agrément de l'État SAP832440754 délivré par la DDETS

Centre d'Affaires Atlantique

Bd Félix Amiot

BP 240 50102 CHERBOURG EN COTENTIN

Tél. 02.33.88.32.47

Fax 02.33.88.32.32

Médiateur chargé des services à la personne:

<https://www.anm-conso.com/site/index.php>

LES PRESTATIONS

NATURE	PRESTATAIRE	MANDATAIRE
Ménage standard	X	X
Remise en état du logement	X	X
Nettoyage de vitres	X	X
Repassage	X	X
Collecte et livraison de linge	X	X
Préparation de repas à domicile	X	X
Livraison de courses à domicile	X	X
Aide à la personne (hors personne âgée ou handicapée)	X	X
Accompagnement de la personne en voiture (hors personne âgée ou handicapée) - véhicule fourni par le client	X	X
Accompagnement de la personne en voiture (hors personne âgée ou handicapée) - véhicule fourni par le prestataire	X	X
Accompagnement de la personne pour sortie non véhiculée (hors personne âgée ou handicapée)	X	X
Aide à la personne âgée ou handicapée*		X
Accompagnement de la personne âgée ou handicapée en voiture (véhicule fourni par le client)		X
Accompagnement de la personne âgée ou handicapée en voiture (véhicule fourni par le prestataire)		X
Accompagnement de la personne âgée ou handicapée pour sortie non véhiculée		X
Jardinage	X	X
Travaux de petits bricolage	X	X
Soin et promenade d'animaux de compagnie	X	X
Installation de téléassistance	X	X
Maintenance et vigilance domicile	X	X
Garde d'enfants de + et - de 3 ans	X	X
Accompagnement d'enfants de + et - de 3 ans (véhicule fourni par le prestataire)	X	X
Soutien scolaire	X	X

LES AGENCES

Le **siège** de l'entreprise **Plu'simple la vie** se situe au **7 rue Havin** dans le centre ville Saint-Lô. L'ouverture a eu lieu en octobre 2017.

La **seconde agence**, située à **Coutances au 12 place du Général de Gaulle** a ouvert en mai 2020.

La **troisième agence** se trouve à **Carentan au 7 boulevard de Verdun**. Elle a ouvert en juin 2021.

La **quatrième agence** se trouve à **Villedieu-les-Poêles-Rouffigny au 6 ZA de la Sienne** au sein de l'espace de coworking Le Rack. Elle a ouvert en juin 2023.

La **cinquième agence** se situe dans le Calvados, à **Tilly-sur-Seulles, au 12 rue de Bayeux** et elle a ouvert en octobre 2023.

Enfin, une agence à vu le jour en septembre 2024 à **la Haye-du-Puits** et à **Vire** en novembre 2024.

Des projets d'ouverture d'agence sont prévus pour 2025, **Creully** par exemple, mais également le développement de notre réseau de franchise.

Toutes les agences ont la même identité comme sur l'image ci-dessous, sauf pour les espaces de coworking.



05

Agence de Saint-Lô (siège social)



Saint-Lô

Vanessa est la responsable de l'agence de Saint-Lô. C'est elle qui s'occupe principalement de la gestion de l'agence.

L'agence de Saint-Lô est joignable par téléphone au 09.87.38.82.67 touche 1 ou par mail à accueil.pslavie@gmail.com

L'agence de Saint-Lô intervient sur les secteurs présentés ci-dessous.



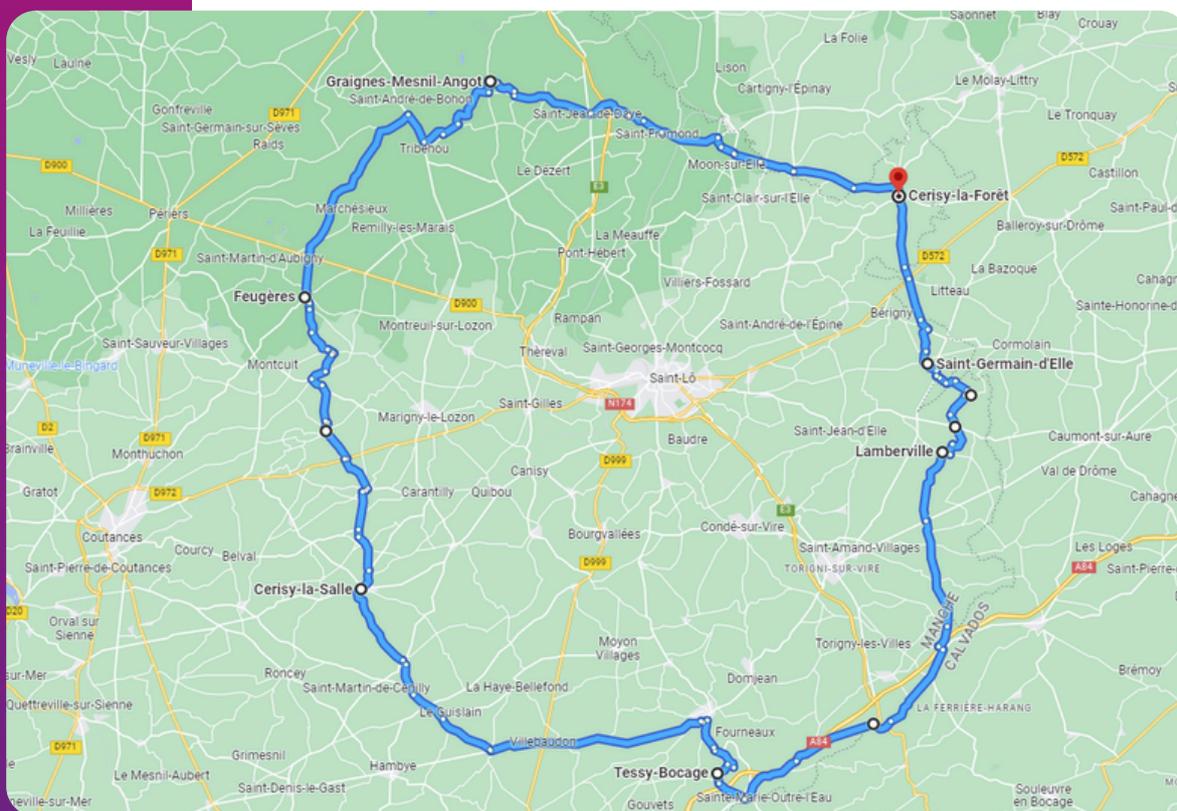
Vanessa

Contact :

🏠 7 rue Havin, 50 000 SAINT-LÔ

☎ 09.87.38.82.67 (touche 1)

✉ accueil.pslavie@gmail.com



Coutances

Nathalie est la responsable de l'agence de Coutances.

Elle est joignable par téléphone au 09.87.38.82.67 touche 2 ou par mail à coutances.pslavie@gmail.com



Nathalie

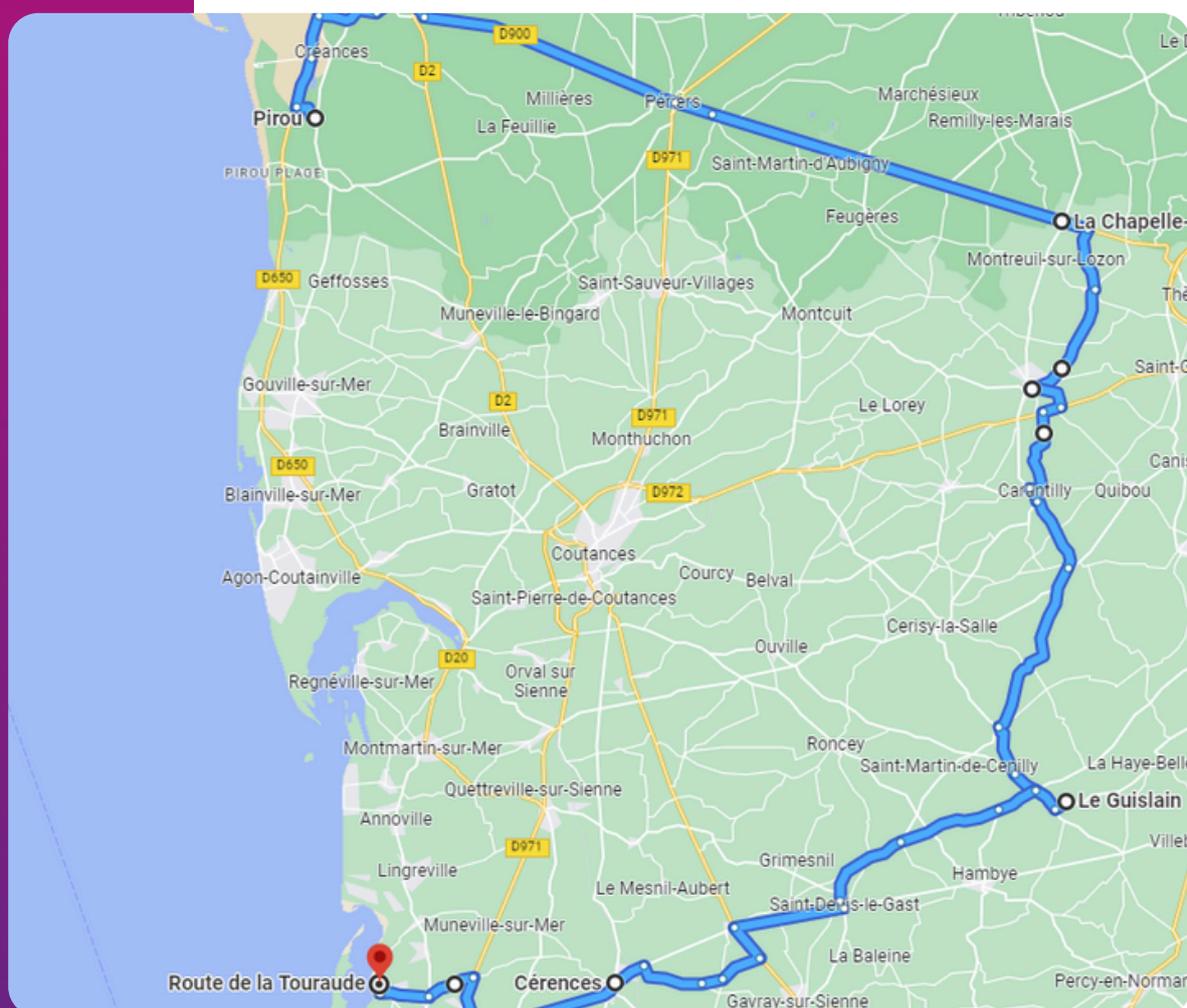
L'agence de Coutances intervient sur les secteurs présentés ci-dessous.

Contact :

🏠 12 place du Général de Gaulle, 50 200 COUTANCES

☎ 09.87.38.82.67 (touche 2)

✉ coutances.pslavie@gmail.com



Carentan

Aurélie est la responsable de l'agence de Carentan.

Elle est joignable par téléphone au 09.87.38.82.67 touche 3 ou par mail à carentan.pslavie@gmail.com

L'agence de Carentan intervient sur les secteurs présentés ci-dessous.



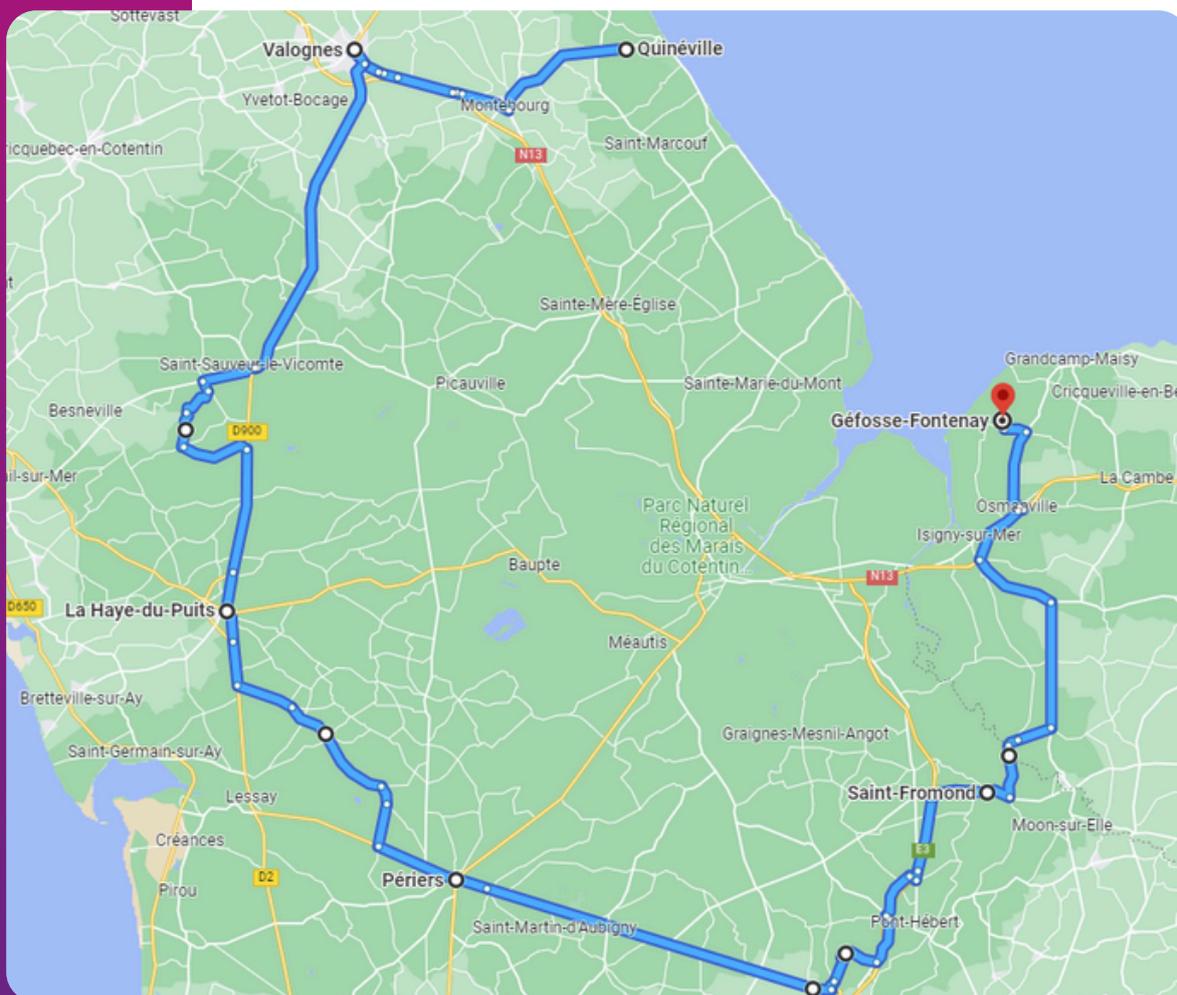
Aurélie

Contact :

🏠 7 boulevard de Verdun, 50 500 CARENTAN

☎ 09.87.38.82.67 (touche 3)

✉ carentan.pslavie@gmail.com



Villedieu-les-Poêles

Nathalie est la responsable de l'agence de Villedieu-les-Poêles.

Elle est joignable par téléphone au 09.87.38.82.67 touche 4 ou par mail à villedieu.pslavie@gmail.com

L'agence de Villedieu intervient sur les secteurs présentés ci-dessous.



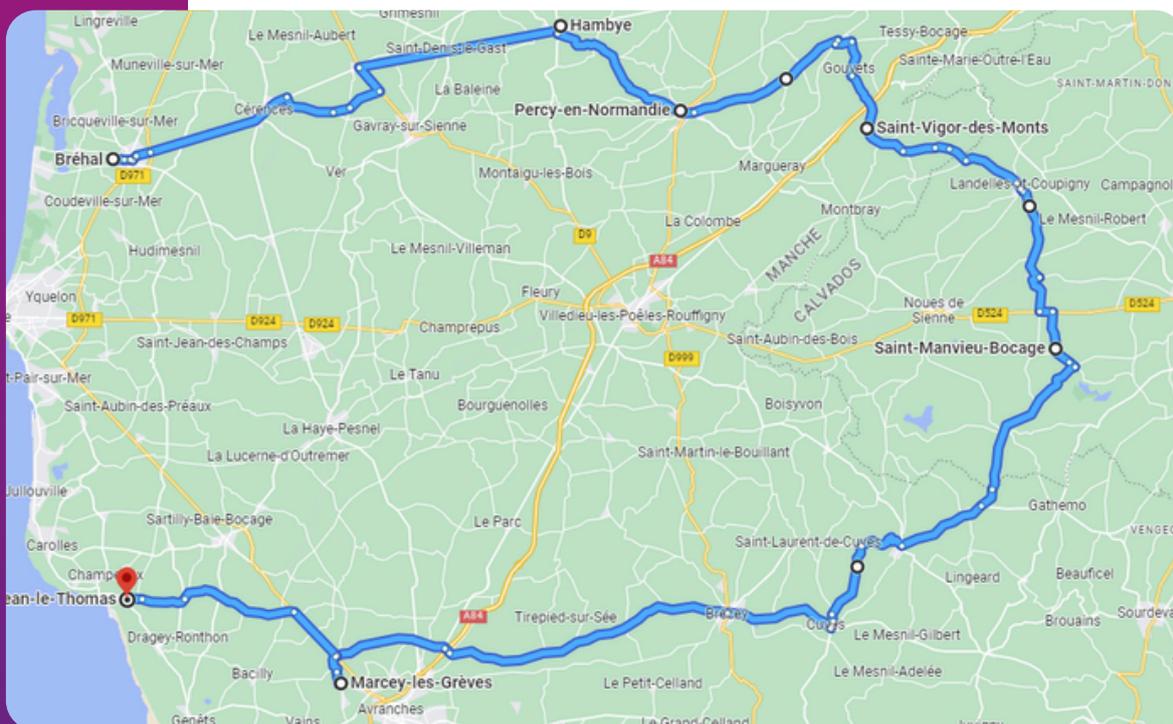
Nathalie

Contact :

🏠 6 ZA de la Sienne, Espace de co-working, 50 800 VILLEDIEU-LES-POÊLES

☎ 09.87.38.82.67 (touche 4)

✉ villedieu.pslavie@gmail.com



Tilly-sur-Seulles

Charline est la responsable de l'agence de Tilly-sur-Seulles.

Elle est joignable par téléphone au 09.87.38.82.67 touche 5 ou par mail à tilly.pslavie@gmail.com

L'agence de Tilly intervient sur les secteurs présentés ci-dessous.



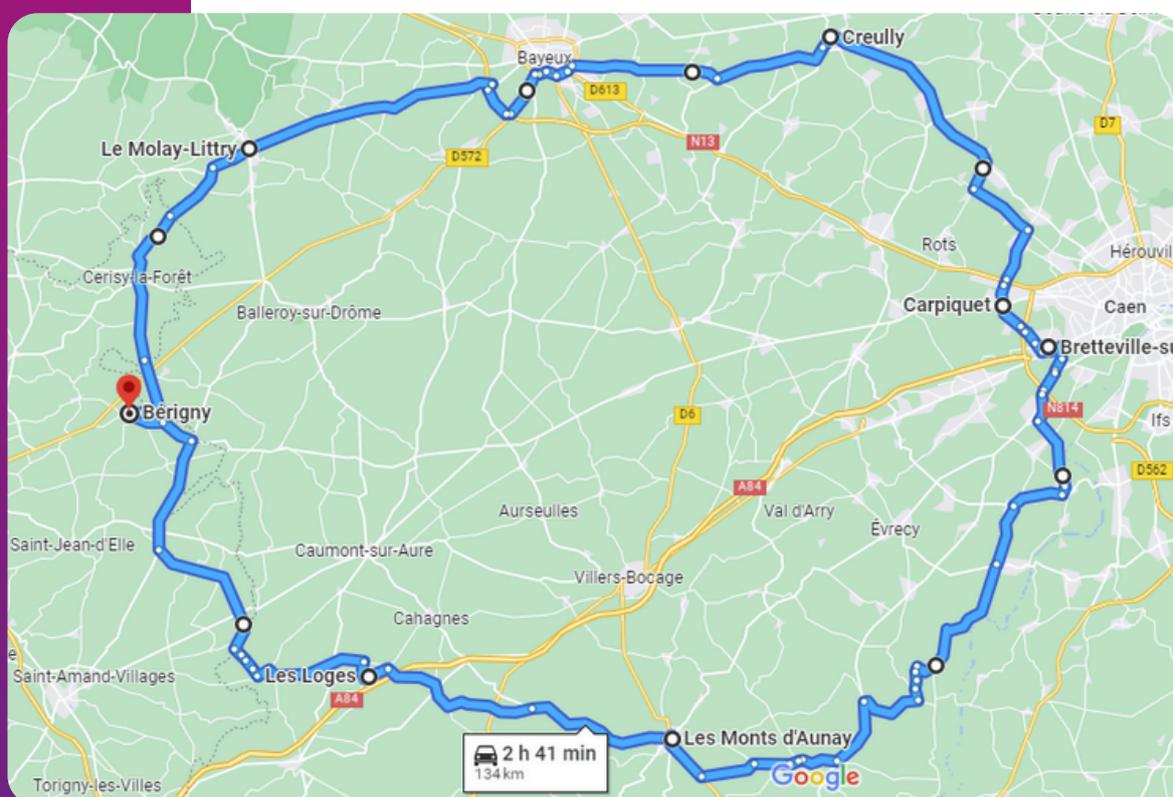
Charline

Contact :

🏠 12 rue de Bayeux, 14 250 TILLY-SUR-SEULLES

☎ 09.87.38.82.67 (touche 5)

✉ tilly.pslavie@gmail.com



La Haye-du-Puits

Sandrine est la responsable de l'agence de la Haye-du-Puits

Elle est joignable par téléphone au 09.87.38.82.67 touche 6 ou par mail à lahaye.pslavie@gmail.com

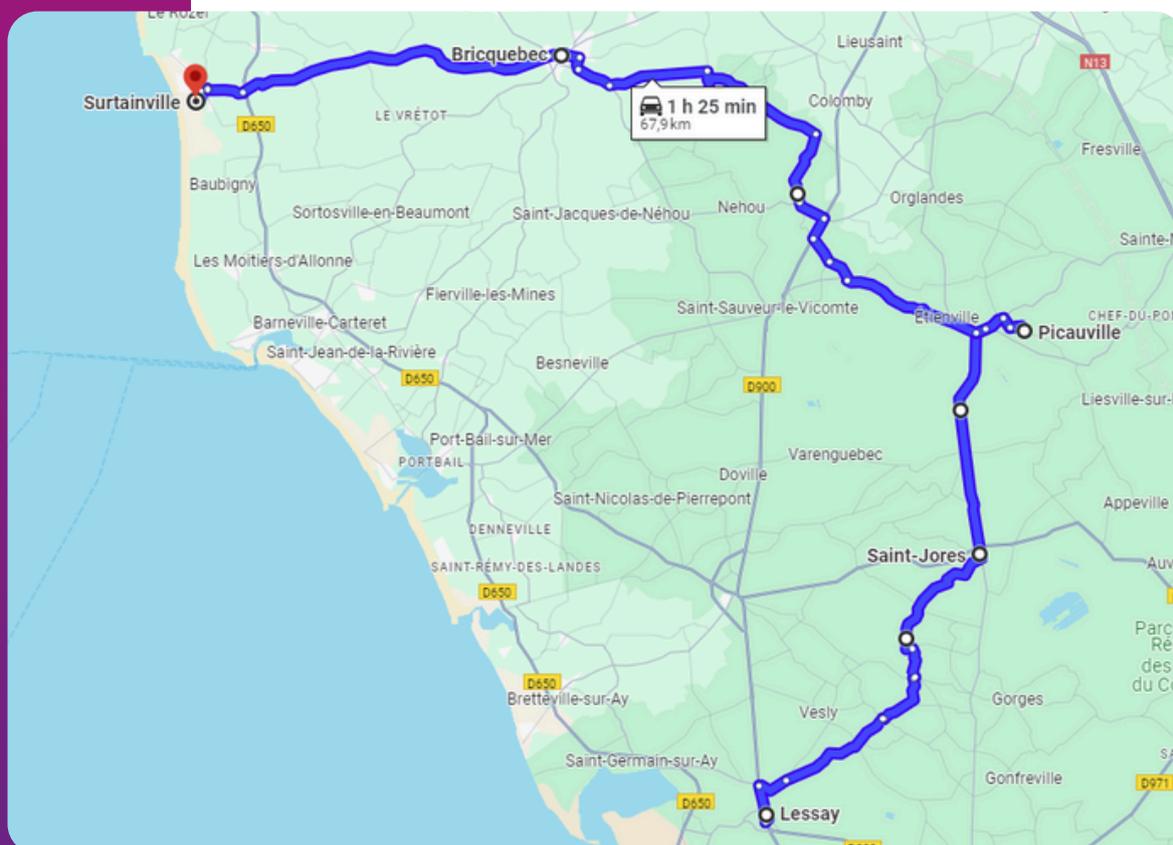
L'agence de la Haye-du-Puits intervient sur les secteurs présentés ci-dessous.



Sandra

Contact :

- 🏠 17 rue de la Libération, la maison du bien-être,
50 250 LA HAYE DU PUIITS
- ☎ 09.87.38.82.67 (touche 6)
- ✉ lahaye.pslavie@gmail.com



Vire

Alexia est la responsable de l'agence de Vire.

Elle est joignable par téléphone au 09.87.38.82.67 touche 7 ou par mail à vire.pslavie@gmail.com



Alexia

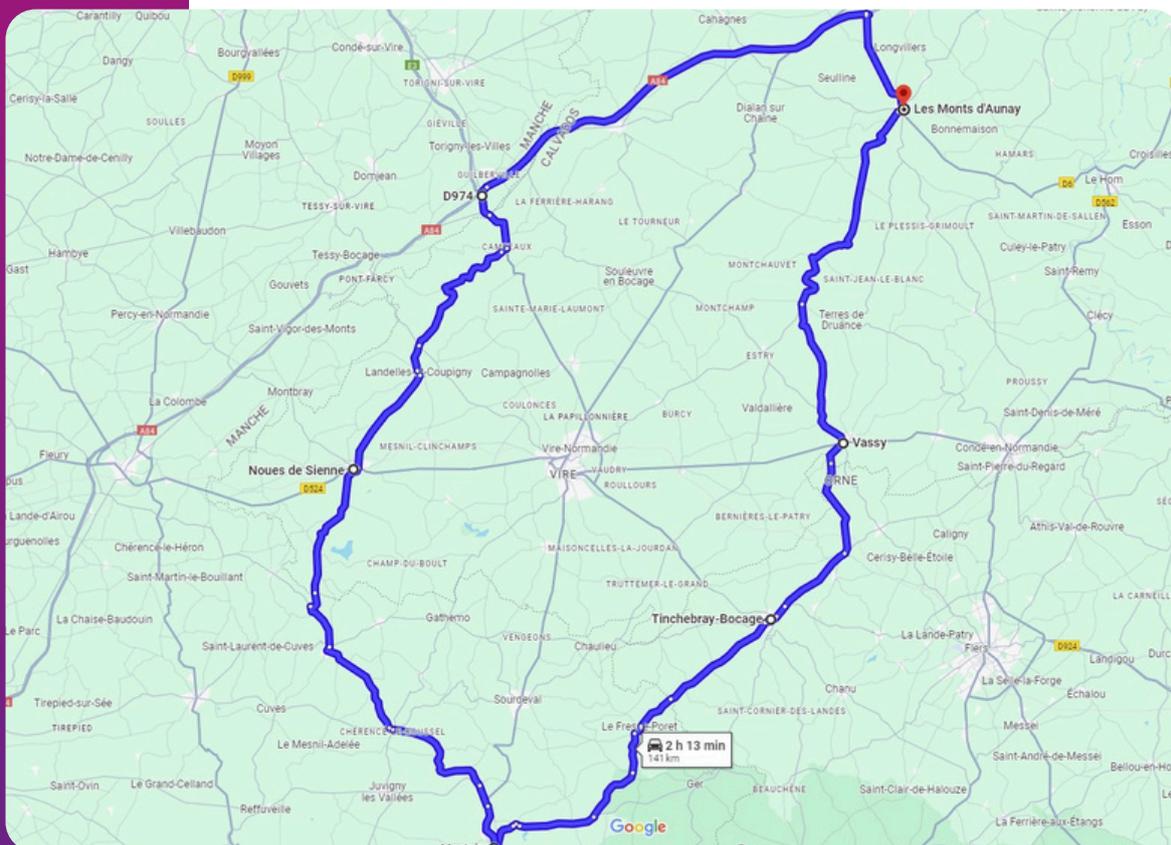
L'agence de Vire intervient sur les secteurs présentés ci-dessous.

Contact :

🏠 1 rue Emile Desvaux, Station V, Espace de co-working, 14500 VIRE NORMANDIE

☎ 09.87.38.82.67 (touche 7)

✉ vire.pslavie@gmail.com



Creully-sur-Seulles

Kimberlay est la responsable de l'agence de Creully.

Elle est joignable par téléphone au 09.87.38.82.67 touche 8 ou par mail à creully.pslavie@gmail.com



Kimberlay

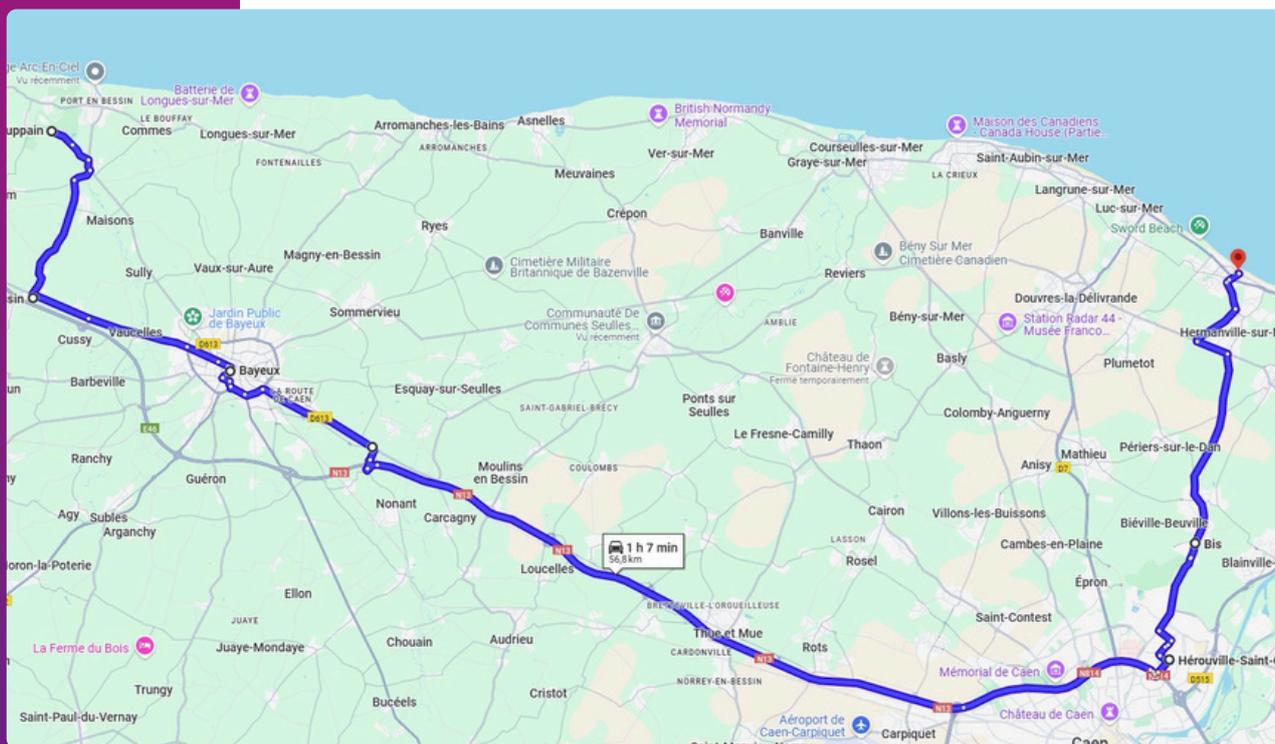
L'agence de Creully intervient sur les secteurs présentés ci-dessous.

Contact :

🏠 14 Place Edmond Paillaud, 14 480 CREULLY-SUR-SEULLES

☎ 09.87.38.82.67 (touche 8)

✉ creully.pslavie@gmail.com



LES LOIS QUI NOUS RÉGISSENT

Dans vos agences **Plu'simple la vie**, les services administratifs, des ressources humaines et de la clientèle disposent de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement les fichiers clients et intervenants, ainsi que les règlements des prestations.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services concernés et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : salariés et clients.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique (Il transpose le nouveau cadre juridique européen (le règlement 2016/679 et la directive 2016/680), aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au service administratif de l'agence concernant l'entretien de votre habitation.

Le **Règlement Général de Protection des Données (RGPD)** en continuité de la loi Informatique et Libertés de 1978 établie des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français. Il a été conçu autour de 3 objectifs :

- renforcer les droits des personnes
- responsabiliser les acteurs traitant des données
- crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

Vous bénéficiez d'un droit de rectification et de suppression de vos données. Jonathan SAVREUX est le Délégué à la Protection des Données. Il est à contacter pour toute modification ou suppression de vos données.

- **Opposition au démarchage téléphonique**

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, vous avez le droit et la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. (exemple BLOCTEL: <https://www.bloctel.gouv.fr/>)

CHARTRE NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE

Nous nous engageons à respecter les principes de la Charte nationale Qualité, à auto-évaluer chaque année la qualité de nos services et à l'améliorer.



En tant que professionnel des services à la personne, nous nous engageons à :



Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.



Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.



Respecter votre vie privée et votre intimité.



Mettre à votre service des intervenants compétents et professionnels.



Respecter votre vie privée et votre intimité.



Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.

L'ORGANISATION DES PRESTATIONS

Nous déterminons avec vous les plages horaires d'interventions ainsi que vos attentes et besoins pour vous présenter un(e) intervenant(e) qui saura répondre à vos besoins.

Après entretien de qualification, et contrôle de références, l'intervenant(e) vous sera présenté(e) pour validation définitive.

- En tant que prestataire de services, nous sommes l'employeur de l'intervenant que nous embauchons en contrat à durée indéterminée.
- En tant que mandataire de services, vous êtes l'employeur, mais nous nous occupons de vos démarches administratives.

C'est donc Plu'simple la vie qui s'occupe de toutes les formalités administratives dans les 2 cas.

La mise en place d'un **cahier de liaison** permet à l'intervenant(e) et à la famille de communiquer par écrit (compte-rendu, tâches particulières à effectuer...).

Un suivi régulier est organisé pour vérifier que tout se passe bien et un bilan est également réalisé avec l'intervenant chaque fin de mois.

Nous sommes **à votre service 365 jours par an** y compris les week-ends et jours fériés. Une procédure de renvoi d'appel est effectuée tous les soirs et week-end.

Nos agences sont ouvertes du lundi au vendredi de 9h à 18h00 sauf le mercredi de 9h à 17h.

Comment nous joindre ?

Les agences sont joignables du lundi au vendredi et le week-end en cas d'urgence par téléphone au **09 87 38 82 67**.

Vous pouvez également nous contacter par mail aux adresses suivantes :

accueil.pslavie@gmail.com
coutances.pslavie@gmail.com
carentan.pslavie@gmail.com
villedieu.pslavie@gmail.com
tilly.pslavie@gmail.com
lahaye.pslavie@gmail.com
vire.pslavie@gmail.com
creully.pslavie@gmail.com

LES INTERVENANT(E)S

Notre expérience nous permet de sélectionner au mieux les profils d'intervenants en fonction des besoins des bénéficiaires et des caractéristiques de chaque prestation.

Nous nous assurons que nos intervenant(e)s possèdent un diplôme dans l'aide à domicile ou une expérience significative.

De ce fait, un diplôme, certificat ou titre délivré par l'état, homologué ou inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles attestant des compétences dans le domaine ou une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sont requis.

L'équipe bénéficie de formations ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE) dans une perspective de formation qualifiante.

Vos agences **Plu'simple la vie** sont en contact régulier avec les intervenants, permettant ainsi de s'assurer de la qualité de leurs prestations, de leur satisfaction mais aussi de leurs besoins en formations complémentaires.

De plus, au moins une fois par trimestre, un contrôle inopiné est réalisé par l'une de nos expertes, au domicile des bénéficiaires.

Nous remplaçons l'intervenant(e) en cas d'absence (maladie, congés, accidents ou motifs divers) quel que soit sa durée, à partir du moment où l'agence en a pris connaissance. La procédure de recrutement est mise en place immédiatement afin de trouver l'intervenant dans les plus brefs délais. Ce remplacement n'occasionnera aucun frais supplémentaire pour le bénéficiaire.

COMMENT ADHÉRER?

Pour toute prestation, ou sur simple demande, Plu'simple la vie vous transmet un devis gratuit. Nous organisons également des visites techniques gratuites au domicile de nos bénéficiaires.

Si le devis vous convient, il vous suffit de nous le retourner signé pour que nous puissions établir un contrat.

Vous recevez une proposition de convention, qui reprend :

- Les caractéristiques particulières de votre demande
- Les engagements de chaque partie
- Les conditions générales de vente.

Ensuite, la responsable de secteur vous contacte pour fixer des rendez-vous.

Pour plus de renseignements vous pouvez nous rencontrer aux horaires d'ouverture des agences, par mail ou par téléphone.

Les horaires d'ouvertures des différentes agences sont disponible sur notre site : www.pslavie.com



LE FONCTIONNEMENT

La gestion des heures effectuées par notre employé(e) s'effectue de manière simple, sûre et souple. Les heures prestées sont consignées sur un relevé d'heures de présence signé conjointement par la famille et l'intervenant ou plus simplement grâce à un QR code mis en place à votre domicile qui permet à l'intervenante de pointer à son arrivée et à son départ.

En cas d'accompagnement véhiculé du bénéficiaire, la distance sera reportée sur la fiche de présence. Cette prestation inclus une assurance spécifique.

- **En mode prestataire**

En fin de mois vous recevez votre facture avec le récapitulatif des prestations effectuées chez vous. Il n'y a pas d'échange d'argent entre l'intervenant(e) et vous.

- **En mode mandataire**

Nous établissons le bulletin de salaire de l'intervenant(e) et nous nous occupons de toutes les déclarations. Vous n'avez plus qu'à effectuer les chèques de salaire.

ESPACE CLIENT

Vous disposez d'un espace client "Callmap" accessible sur notre site internet. Pour obtenir vos identifiants, il vous suffit de contacter votre agence de secteur. Une fois connecté, vous aurez la possibilité de consulter vos plannings, vos prestations à venir, ainsi que vos factures et devis pour tous types de services.



Accès à la page de connexion



www.pslavie.com/mon-espace-client

VOS IMPÔTS

Les avantages fiscaux

L'offre de Plu'simple la vie est soumise à un agrément préfectoral qui permet à ses clients de bénéficier d'avantage fiscal : [crédit d'impôt de 50% des sommes versées](#).

- **Crédit d'impôt**

Depuis 2022, le crédit d'impôt de 50% évolue avec la mise en place de l'avance immédiate du crédit d'impôt pour les personnes qui le souhaitent. Concrètement, cela veut dire que vous n'avez plus à avancer votre crédit d'impôt. Vous êtes prélevé automatiquement de la moitié de votre facture.

Pour les personnes ne souhaitant pas mettre en place l'avance immédiate du crédit d'impôt, rien ne change. Vous réglez la totalité de votre facture et vous déduisez la moitié des sommes versées l'année suivante sur votre déclaration d'impôts grâce à l'attestation fiscale que nous vous envoyons.

- **Les aides**

L'agrément d'état de PLU' SIMPLE LA VIE vous permet de bénéficier d'une TVA à taux réduit de 10% (sauf pour les prestations de jardinage, soutien scolaire, maintenance du domicile et téléassistance ou la TVA s'élève à 20%).

Pour les prestations réalisées en mode mandataire pour l'assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées et handicapées la TVA est de 5.5%.

Pour les enfants de 0 à 6 ans gardés au moins 16 heures par mois par une nounou à domicile, quel que soit le montant de vos revenus, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) a mis en place une allocation mensuelle spécifique : la PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) complément du mode de garde. Cette allocation prend en charge une partie de vos frais liés à la garde de vos enfants, elle varie selon le nombre et l'âge de vos enfants.

Pour les personnes de plus de 60 ans qui se trouvent dans l'incapacité d'assumer les conséquences du manque ou de la perte d'autonomie liée à leur état physique ou mental, l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) permet une prise en charge adaptée aux besoins. (demande à effectuer auprès du Conseil Départemental).

Les caisses de retraite proposent également des participations financières pour les personnes en perte d'autonomie (le montant de prise en charge varie selon le niveau de ressources).

Pour les personnes qui se trouvent momentanément incapables de gérer les tâches quotidiennes de leur domicile, les mutuelles peuvent allouer une prise en charge pour l'entretien du domicile.

NOS PARTENAIRES

Caisses de retraite



Mutuelles



Institutions



QCVT



RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de contestation ou de litige qui pourrait s'élever directement ou indirectement au sujet de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales, et que les Parties ne pourraient pas résoudre

à l'amiable, conformément à l'article L.141-5 du code de la consommation, le Client peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Les contestations ou litiges qui pourraient s'élever directement ou indirectement au sujet de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales, peuvent être soumis à la médiation à la demande du Client, dès lors que le Client aura préalablement tenté de résoudre amiablement le litige directement auprès du Prestataire.

Contact Médiateur CM2C :

En utilisant le service en ligne sur le site: www.cm2c.net

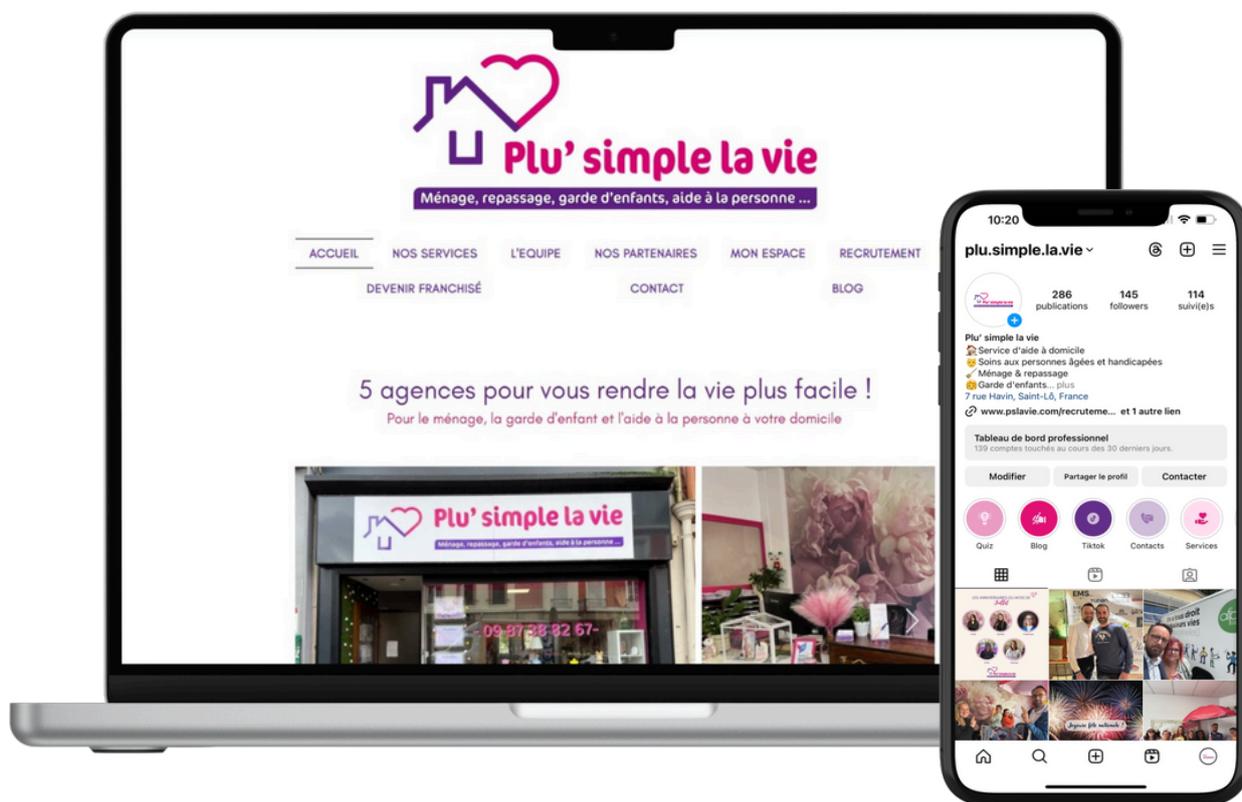
Par mail, à : cm2c@cm2c.net

Par courrier, à l'adresse suivante: 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

RETROUVEZ NOUS !

Nous sommes présents sur les réseaux sociaux, y compris Facebook, Instagram, LinkedIn et TikTok, sous le nom de Plu'simple la vie. Vous pouvez également visiter notre site internet à l'adresse suivante : www.pslavie.com.

Rejoignez-nous pour simplifier votre quotidien !



www.pslavie.com