

Acassihia est une entreprise individuelle créée et gérée depuis 2021 par Quentin LELOUP - Moniteur-Éducateur indépendant diplômé d'état.

Son siège social est situé 56 rue de Canteloup, 33170 Gradignan.

Le numéro de SIRET est 907 897 672 00016, code APE 8810B

Acassihia est une marque déposée à l'INPI au numéro 4821077

## 1. Garantie des droits des usagers

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (article L-311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles), Acassihia garantit à toute personne qu'elle prend en charge l'exercice de ses droits et libertés individuelles.

Acassihia s'engage à respecter :

- votre dignité et votre intégrité; votre vie privée et votre intimité; votre sécurité; vos biens; votre culture et vos choix.

- faire preuve de réserve et de discrétion à tout moment.

- faire respecter la charte des droits de la personne accueillie.

Le droit d'expression des usagers trouve à s'exercer à travers l'enquête de satisfaction remise sur demande après l'accompagnement

## 2. Les missions d'Acassihia

Acassihia et ses collaborateurs(trices) proposent aujourd'hui une alternative afin de satisfaire cette demande d'accompagnement pour les adultes en situation de handicap.

L'objectif d'Acassihia est de favoriser leur épanouissement en proposant un accompagnement individualisé et personnalisé afin de répondre au plus près des besoins et demandes des personnes.

Les missions d'Acassihia se répartissent sur deux grands axes :

- Les accompagnements ponctuels et réguliers
- Les courts séjours

Pour les courts séjours, les demandes ne rentrant pas dans les critères cités sur le site internet, seront étudiées au cas par cas.

## 3. Fonctionnement d'Acassihia

### a) Prise de contact

Contact avec Acassihia / Quentin LELOUP :

- par mail à [acassihia@gmail.com](mailto:acassihia@gmail.com)

- par téléphone au 0686795017 du lundi au samedi de 9h à 19h

- ou via le site internet [www.acassihia.com](http://www.acassihia.com)

Suite à ce premier contact une rencontre est organisée avec la (les) personne(s) souhaitant un accompagnement. Lors de cette rencontre a lieu un échange sur les besoins, les capacités et les difficultés de la personne. Une fiche de renseignements sera rempli en amont ou lors de cette rencontre.

### b) Organisation de l'accompagnement

Lors de la rencontre, j'ai besoin que la personne ou mon interlocuteur me donne des informations telles que :

le lieu; la date; la récurrence; le type d'évènement et le nombre de personnes,...

afin d'établir un devis qui sera communiqué au responsable légal de la personne.

Une fois le retour du devis signé, nous pouvons organiser l'accompagnement.

### c) Déroulé de l'accompagnement

Le jour de l'accompagnement, Acassihia ou ses collaborateurs(trices) viennent chercher la (les) personne(s) au lieu prévu précédemment lors de la rencontre.

Ensuite, l'accompagnement est réalisé avec la (les) personne(s), puis la (les) personne(s) est ramené au lieu prévu lors de la rencontre.

### d) Absence

Le jour de l'accompagnement, si l'utilisateur ne répond pas à la porte de son domicile il sera appelé sur le numéro de téléphone transmis.

Sans réponse de sa part et après plusieurs tentatives, l'accompagnement sera annulé ou reporté (voir 6 b) Annulation). Par précaution, le responsable légal ou le numéro indiqué en cas de problème sera contacté afin de prévenir de l'absence. Si l'absence est justifiée par une hospitalisation d'urgence ou la mise à l'isolement soudaine suite à la contraction d'un virus, la situation sera évaluée.

Si Acassihia ou ses collaborateurs(trices) ne peuvent réaliser son accompagnement, alors qu'il s'est présenté au domicile de la personne, un dédommagement pour les frais de route sera demandé, à hauteur du barème kilométrique présent sur le devis.

### 4. Assurance

Les accompagnements effectués par Quentin LELOUP pour Acassihia sont assurés par une responsabilité civile professionnelle AXA.

Les déplacements en véhicule sont assurés par une assurance automobile avec option transport de personnes domicilié chez Suravenir Assurance. Les collaborateurs(trices) sont assurés de leur côté.

### 5. Véhicule

Selon le type d'accompagnement et les difficultés de déplacement de la personne accompagnée, Acassihia ou ses collaborateurs(trices) se réservent la liberté d'effectuer une location de véhicule TPMR ou ordinaire.

Le coût et la surcharge de travail liés à cette location seront facturés à l'utilisateur et apparaîtront dans le devis.

### 6. Réservation et règlement

#### a) Réservation

Toute réservation sera effective après retour du contrat de prestation ou devis signé.

La réservation pour les accompagnements ponctuels peut se faire jusqu'à la veille du jour souhaité, selon la disponibilité et à condition que la personne soit connue d'Acassihia. Sinon, il est préférable de prendre contact au moins quinze jours avant la date souhaitée.

La réservation pour les courts séjours doit se faire au moins trente jours avant le départ.

Si des réservations sont prévues pour l'accompagnement (véhicule, transport, billets d'entrée,...) un acompte égale à 50% du montant total du devis sera demandé.

Les réservations d'hébergement passeront par l'entreprise Mobee Travel.

#### b) Annulation

Après accord et signature du contrat (le devis faisant foi) et la réception de l'acompte, le client ou son responsable légal a 14 jours à compter de la signature pour annuler sans frais l'accompagnement défini dans le devis.

Dépassé ce délai, Acassihia propose deux solutions :

- l'annulation du contrat avec une pénalité de 10% du montant de l'accompagnement

- le report sans frais de l'accompagnement à une date ultérieure fixée conjointement entre Acassihia et le client.

Pour les annulations, jusqu'à 7 jours avant, Acassihia se garde le droit de conserver 30%

du montant de l'accompagnement et 50% jusqu'au jour du départ.

Les frais d'annulation peuvent varier selon les modalités d'annulation prévues par les prestataires sollicités. Les frais d'annulation seront évalués au cas par cas.

Toute annulation ou report d'accompagnement doit être explicitement demandé par écrit, par mail ou par courrier à Acassihia. Les demandes formulées oralement ne pourront pas être prises en compte.

### c) Règlement de la prestation

Le règlement de la prestation doit avoir lieu après réception de la facture. Il peut se faire soit par virement bancaire (RIB transmis), soit par chèque à l'ordre de Quentin LELOUP, soit en liquide (sauf pour les courts séjours).

Les dépenses engendrées par l'accompagnement seront refacturées à l'euro prêt nominativement au client et ainsi seront exemptées de TVA.

## 7. Soins et hospitalisation

### a) Soins

Pour les personnes nécessitant des soins particuliers, relevant de compétences médicales, elles devront se munir d'une ordonnance à jour avec indiqué passage d'un infirmier à domicile. Le cabinet le plus proche du lieu de résidence sera contacté afin qu'un IDE prenne en charge les soins prévus.

### b) Hospitalisation

Le responsable légal de l'adulte accompagné s'engage à laisser à Acassihia le droit de faire intervenir les services d'urgence durant la durée de l'accompagnement et si nécessaire de faire hospitaliser l'adulte dans le centre hospitalier le plus proche du lieu d'hébergement.

### 8. Interruption d'accompagnement

A tout moment, l'entreprise Acassihia, ses collaborateurs(trices) ou la personne accompagnée peut faire arrêter l'accompagnement en cours. Elle devra toutefois présenter les motifs de cette interruption.

Si l'interruption est du fait de la personne accompagnée :

- pour raison médicale, familiale ou tout autre motif valable, il ne sera facturé que le temps d'accompagnement réalisé ainsi que les frais engagés (réservations, transport,...).

- sans aucun motif valable ou argumenté, alors la totalité des frais d'accompagnement et engagés seront dûs.

Si l'interruption est du fait de l'accompagnateur :

- pour raison médicale, familiale ou tout autre motif valable, il ne sera facturé que le temps d'accompagnement réalisé et les frais engagés seront remboursés ou annulés.

- si l'accompagnateur fait constat d'une mise en danger, physique ou psychologique de sa propre personne, argumentée par des faits objectifs, ou si la personne accompagnée est amenée à consommer des produits ou services interdits par la loi Française (drogue, prostitution,...) alors la totalité des frais d'accompagnement et engagés seront dûs.

### 9. Litige

En cas de litige entre les différentes parties, Acassihia met à disposition les services d'un médiateur : AMBO Lorient. Pour le contacter : [mediation.conso@ambo.bzh](mailto:mediation.conso@ambo.bzh)