

Livret d'accueil

Client et bénéficiaire



www.aidadomi.fr

04 96 161 006

Permanence téléphonique
de 8h30 à 18h30, du lundi au vendredi



www.aidadomi.fr

SOMMAIRE

| | | | |
|------|--|----|----|
| 1. | LE MOT DU FONDATEUR D'AIDADOMI | 2 | |
| 2. | PRESENTATION GENERALE D'AIDADOMI | | 3 |
| 2.1. | Nos valeurs | 4 | |
| 2.2. | Nos métiers | 4 | |
| 2.3. | Les partenaires d'AIDADOMI | 6 | |
| 3. | NOS MODALITES D'INTERVENTION ET DE SUIVI | 7 | |
| 3.1. | Engagements et déontologie professionnelle | 7 | |
| 3.2. | Le cadre d'intervention | 9 | |
| 3.3. | Les intervenant(e)s d'AIDADOMI | 10 | |
| 3.4. | La relation avec les clients | 11 | |
| 3.5. | Les assurances souscrites par AIDADOMI | 14 | |
| 3.6. | Les modalités de facturation et de règlement | 14 | |
| 3.7. | Partage, maîtrise et protection des données | 14 | |
| 4. | VOTRE ESPACE CLIENT ACCESSIBLE SUR INTERNET | 15 | |
| 5. | NOS AGREMENTS ET NOS AUTORISATIONS | 16 | |
| 5.1. | Les services à domicile | 16 | |
| 5.2. | Les organismes de référence | 16 | |
| 6. | NOTRE POLITIQUE QUALITE | 17 | |
| 7. | LE CADRE REGLEMENTAIRE DE NOS INTERVENTIONS AUPRES DES SENIORS ET DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP | 18 | |
| 7.1. | Le projet personnalisé | 18 | |
| 7.2. | Le recours à une personne de confiance | 18 | |
| 7.3. | Règlement de fonctionnement | 18 | |
| 7.4. | Charte des droits et libertés de la personne accueillie | 21 | |
| 8. | LES AIDES FINANCIÈRES | | 23 |

1

Le mot du fondateur d'AIDADOMI



Bienvenue chez AIDADOMI : votre confiance, notre engagement !

Nous sommes ravis de vous accompagner dans votre quotidien et de vous offrir des services adaptés à vos besoins. Chez AIDADOMI, nous savons que chaque situation est unique, c'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour **vous proposer un accompagnement sur-mesure, fondé sur l'écoute et la proximité.**

Nos équipes, formées et engagées, ont à cœur de vous apporter un service de qualité, en accord avec vos attentes et vos habitudes de vie. Grâce à notre réseau de **plus de 30 agences**, nous assurons un suivi attentif de vos interventions, des contrôles qualité réguliers et un accueil dédié pour répondre à toutes vos questions.

Parce que **votre bien-être est notre priorité**, nous veillons également à garantir de bonnes conditions de travail à nos équipes, afin qu'elles puissent exercer leur métier avec sérénité et efficacité. Nous croyons que c'est en investissant dans la formation continue de nos collaborateurs que nous leur permettons de développer leurs compétences, afin de garantir la qualité des services que nous vous offrons.

Nos engagements : Apporter un accompagnement bienveillant et professionnel, garantir la continuité et la qualité des interventions, et agir avec responsabilité en intégrant des pratiques respectueuses des enjeux sociaux et environnementaux. Nous avons à cœur d'**améliorer en permanence nos services et d'évoluer à vos côtés.**

Dans ce livret, vous trouverez toutes les informations essentielles sur nos services, nos engagements et vos interlocuteurs dédiés. N'hésitez pas à vous y référer et à échanger avec votre agence en cas de besoin, vos retours sont précieux : nous sommes à votre écoute !

Merci de votre confiance et **bienvenue chez AIDADOMI.**

Eric BOBET
Directeur général d'AIDADOMI

2

Présentation générale d'AIDADOMI



AIDADOMI est une **Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale, créée en 2006**. Nous sommes présents sur le territoire des Alpes-de-Haute-Provence, des Bouches-du-Rhône, du Gard, du Var et du Vaucluse avec plus de **30 agences de proximité** dont 4 sur Marseille.

Bien plus qu'une aide, **nous sommes là à vos côtés durant tous les moments de votre vie**. L'humain, la qualité et la proximité sont au cœur de nos actions.

Depuis sa création, AIDADOMI s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses services comme en témoignent notre certification **NF Service - Services aux personnes à domicile**, notre reconnaissance en tant qu'**Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS)**.

AIDADOMI propose une offre globale et réalise des services à la personne et d'aide à domicile :



ENTRETIEN DU DOMICILE



SITUATIONS DE HANDICAP



AIDES AUX SÉNIORS



GARDE D'ENFANTS



TÉLÉASSISTANCE



JARDINAGE/BRICOLAGE



2.1. Nos valeurs



AIDADOMI est une Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale

Dès 2006, AIDADOMI est agréée **entreprise solidaire, agrément** renouvelé à deux reprises. En 2020, nous sommes agréées **ESUS : Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale**. Cet agrément concrétise notamment, notre investissement dans **l'intégration de personnels en recherche d'emploi longue durée et de toutes tranches d'âge**.



AIDADOMI est un acteur de l'économie locale et solidaire

AIDADOMI s'investit chaque jour au sein des **réseaux départementaux et régionaux d'animation** des services à la personne, dans les réseaux gérontologiques et dans des associations locales.



AIDADOMI oriente son action autour de la satisfaction client

La satisfaction du client passe par une **grande qualité dans l'intervention et son suivi**. AIDADOMI considère que chaque client est **unique**, et s'adapte à chacune de ses demandes.



AIDADOMI est engagée dans le développement durable

AIDADOMI s'est engagée dans une approche dite de **Responsabilité Sociale et Environnementale** avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise : salariés, clients, partenaires. Cet engagement volontaire repose sur les 3 dimensions du développement durable : le social, l'économique et l'environnement.



AIDADOMI réalise des interventions 7j/7 et 24h/24

AIDADOMI vous propose des interventions quotidiennes, de jour comme de nuit.



AIDADOMI développe une politique de ressources humaines exemplaire

AIDADOMI base sa **stratégie de ressources humaines sur la fidélisation des salariés et le développement des compétences**. AIDADOMI investit chaque année dans la formation afin de professionnaliser, impliquer nos salariés et anticiper sur les besoins futurs.



AIDADOMI organise la continuité de ses services

En cas d'absence du salarié, **AIDADOMI s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la continuité du service**. Lors des remplacements, AIDADOMI se réserve le droit de modifier les horaires lorsque cela ne nuit pas à la qualité de la prestation.

2.2. Nos métiers

LE MODE D'INTERVENTION D'AIDADOMI

AIDADOMI intervient en mode **prestataire**.

AIDADOMI considère que le mode prestataire est le seul mode d'intervention permettant de **protéger ses clients** (et notamment ses clients en situation de vulnérabilité) d'un quelconque abus.

En effet, les avantages pour le client de ce mode d'intervention sont :

- l'absence de responsabilité inhérente au statut d'employeur : AIDADOMI est l'employeur de l'intervenant(e) à domicile ;
- la garantie de disposer d'intervenant(e)s formés, expérimentés et/ou disposant d'un titre ou d'un diplôme du secteur ;
- la continuité de service assurée ;
- la possibilité de changer l'intervenant(e) à la demande du client ;
- l'absence de frais de résiliation si le client respecte les délais de préavis mentionnés dans le contrat ;
- l'arrêt automatique du contrat en cas de force majeure.



LES PRESTATIONS D'AIDADOMI

Aide aux seniors



Votre aide à domicile est à vos côtés, et vous accompagne dans tous **les gestes du quotidien et pour prévenir la perte d'autonomie** : entretien du domicile, courses et préparation des repas, accompagnement véhiculé et promenade, gestes essentiels de la vie, accompagnement à la vie sociale et à la participation sociale, présence de nuit, retour d'hospitalisation, téléassistance, , mise en relation avec un professionnel proposant une prestation de soins si nécessaire.

Entretien du domicile

AIDADOMI vous propose **ses services de ménage et de repassage pour de l'entretien régulier ou occasionnel de votre domicile**. Nos équipes sont également à votre disposition pour intervenir dans des cas précis nécessitant **un grand nettoyage saisonnier** de votre appartement ou votre maison, ou pour un **déménagement/emménagement**.



Personnes en situation de handicap



AIDADOMI vous **aide à prévenir la perte d'autonomie et maintenir votre autonomie ou celle de vos proches en situation de handicap à tout âge de la vie**. Nos équipes, tout en maîtrisant la nature des différents types de handicap, intègrent les besoins spécifiques de la personne en situation de handicap dans l'aide humaine qui est apportée : aide aux actes essentiels de la vie, accompagnement à la vie sociale et à la participation sociale, aide aux déplacements, et si besoin une mise en relation avec un professionnel assurant une prestation de soins.

Garde d'enfants

AIDADOMI est votre entreprise de confiance et de proximité pour prendre en charge la garde de votre enfant à votre domicile. Nos professionnels, détenteurs de diplômes reconnus par l'Etat, ont une solide expérience, et prennent soin de vos enfants. Nos différents modes de garde d'enfants **s'adaptent en fonction de votre situation, de vos besoins** et de l'âge de votre (vos) enfant(s).



Jardinage/bricolage



Nos **experts jardiniers** prennent en charge l'entretien de votre jardin de manière occasionnelle ou régulière, selon vos besoins et vos exigences. Nos **experts en bricolage** réalisent des travaux de petits bricolages, décorations et montage de meubles pour vous simplifier votre quotidien.

Téléassistance

Notre offre est unique sur le territoire avec plus de 30 agences de proximité et **une permanence 7j/7 et 24h/24h**. La solution de téléassistance est une solution éprouvée depuis plus de 30 ans. La téléassistance et l'aide à domicile, se complètent au bénéfice des personnes, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de leur domicile.



Les interventions sont d'une durée minimale de **2 heures**.

Une dérogation à cette durée minimale de 2 heures est apportée par la direction pour la réalisation des aides aux gestes essentiels de la vie : aide aux repas, aide à l'hygiène corporelle, ...



2.3. Les partenaires d'AIDADOMI

LES PARTENAIRES DE L'EMPLOI ET DE L'APPRENTISSAGE :

- France Travail ;
- les Missions Locales pour l'intégration des jeunes ;
- le réseau Cap emploi pour l'insertion des personnes en situation de handicap ;
- l'Association pour l'Emploi des Cadres (APEC) ;
- le Pôle Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE).

LES ORGANISMES FINANCEURS DE FORMATION :

- l'OPérateur de COmpétence « Entreprise de Proximité » (OPCO, EP) ;
- les Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des solidarités (DREETS).

LES ORGANISMES DE FORMATION :

- L'École des Métiers de l'Aide à Domicile (EMADOM).

LES ORGANISMES DE CERTIFICATION :

- AFNOR Certification, NF Service - Services aux personnes à domicile ;
- les Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des solidarités (DREETS) dans le cadre de l'agrément Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS) ;
- la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de l'évaluation obligatoire.

LA CAISSE D'ALLOCATION FAMILIALE (CAF) AU TITRE DE LA PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (PAJE)

LES ORGANISMES FINANCEURS DES PRESTATIONS POUR LES PERSONNES AGEES :

- les Conseils Départementaux au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ;
- les Caisses de Retraite au titre d'un plan d'action personnalisé.

LES EQUIPES DE COORDINATION TERRITORIALE AU PROFIT DE PERSONNES DEPENDANTES :

- les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) et Pôles Infos Séniors ;
- les Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC) ;
- les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) ;
- les Centres de ressources territoriaux (CRT) ;
- les Plateformes Territoriales d'Appui (PTA) dans le cadre du soutien aux professions dans l'organisation des parcours de santé complexes ;
- les professionnels et réseaux de santé pour favoriser l'accès aux soins, la coordination, la continuité ou l'interdisciplinarité des prises en charge ;
- les plateformes de répit.

LES ORGANISMES FINANCEURS DES PRESTATIONS POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

- les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH).

LES ASSOCIATIONS SPECIALISEES DANS LE HANDICAP :

- les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) ;
- les Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) ;
- les Instituts Médico-Educatifs (IME).

LES MUTUELLES ET LES ASSISTANCES POUR LES PERSONNES MOMENTANEMENT EN PERTE D'AUTONOMIE

LES HOPITAUX, LES CLINIQUES, LES CENTRES DE REEDUCATION FONCTIONNELLE AU TITRE DE L'AIDE AU RETOUR A DOMICILE APRES HOSPITALISATION (ARDH)

LA CPCAM AU TITRE DES PRESTATIONS DE MAINTIEN À DOMICILE ATTRIBUÉES AUX ASSURÉS SOCIAUX DANS LE CADRE DE SOINS PALLIATIFS.



3

Nos modalités d'intervention et de suivi

3.1. Engagement et déontologie professionnelle

Nos engagements et notre déontologie professionnelle sont basés sur :

LE RESPECT

- Le respect de la personne, de son intégrité, de sa dignité, de son droit à l'intimité, de sa vie privée, de sa sécurité et de son bien-être sont nos objectifs prioritaires.
- Le respect des croyances, convictions et opinions. Nous luttons contre la discrimination et favorisons la diversité.
- L'ensemble de notre personnel, à tout moment de la prestation, s'engage à adopter une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion.

UNE RELATION DE CONFIANCE

- Nous fondons nos relations contractuelles sur la transparence, la disponibilité et la qualité de nos prestations.
- Nos devis sont gratuits et nous nous engageons à ne jamais proposer d'offre de service abusive.
- Préalablement à l'exécution de la prestation, un contrat est établi. Il permet de formaliser le contenu de l'intervention et les engagements contractuels réciproques, ce qui est le gage de la transparence des relations avec nos clients.



LE CONSEIL

- Nos responsables connaissent les aides et financements potentiels auxquels nos clients peuvent prétendre.
- Nous accompagnons nos clients dans les démarches administratives et l'élaboration des dossiers de demande de prise en charge.

LA COMPETENCE ET LE PROFESSIONNALISME

- Nos intervenant(e)s sont formés et/ou expérimentés et/ou titulaires d'un titre ou d'un diplôme.
- Parce que nous nous engageons auprès de nos clients à ce que chaque mission soit réussie, nous apportons la plus grande attention à la sélection et à l'affectation de chaque intervenant(e).
- Le développement constant du savoir-être et du savoir-faire à travers des formations adaptées est notre priorité.

LA QUALITE

- Un suivi régulier, dès le démarrage de la prestation, est mis en place : suivi téléphonique, visite, contrôle qualité, réévaluation.
- AIDADOMI est à l'écoute de toutes les remarques, de toutes les suggestions, et de toutes les appréciations de ses clients sur la prestation réalisée à leur domicile.
- Au moins une fois par an, nous transmettons une enquête de satisfaction à nos clients et bénéficiaires. Son analyse nous permet de poursuivre notre démarche d'amélioration continue de la qualité.
- Dans le cas d'une insatisfaction constatée et explicitée à l'issue de la première intervention, nous nous engageons à mettre en place les démarches nécessaires pour obtenir la satisfaction de nos clients.



LES SERVICES DE PROXIMITE

Parce que la proximité est essentielle pour mieux satisfaire nos clients et pour être au plus près de nos intervenant(e)s, nous avons tissé un réseau d'agences de proximité sur nos départements d'intervention.

LA REACTIVITE

Notre organisation permet de faire face aux aléas et aux urgences. Nous saurons toujours nous mobiliser pour rechercher une solution adaptée à nos clients.

LA CONTINUITE DE SERVICE

- En cas d'absence de l'intervenant(e), AIDADOMI s'engage à tout mettre en œuvre pour proposer à ses clients un(e) remplaçant(e) dans les plus brefs délais. Une modification de la plage horaire pourra cependant être proposée.
- Pour répondre aux situations d'urgence concernant les prestations sensibles destinées aux personnes en situation de handicap ou dépendantes, AIDADOMI assure une astreinte téléphonique en dehors des heures de bureau, les jours fériés et les week-end. Les modalités de fonctionnement de l'astreinte sont communiquées à la personne accompagnée concernée par des prestations sensibles lors de la signature du contrat.

UNE INTERVENTION INDIVIDUALISEE ADAPTEE A VOS BESOINS ET A LEUR EVOLUTION

- Une évaluation des besoins est réalisée à domicile ou par téléphone suivant la situation de nos clients et leur demande.
- Une offre personnalisée est proposée, elle est élaborée avec nos clients et formalisée par un devis puis un contrat.
- Une coordination avec d'autres entités ou professionnels intervenant(e)s au domicile peut être organisée.
- Notre intervention à domicile est individualisée et adaptée aux besoins actuels et à venir de nos clients.
- Une réévaluation périodique et un ajustement de l'intervention sont effectués en fonction de l'évolution des besoins.
- L'intervenant(e) à domicile prend en compte les consignes du jour soit à travers le cahier de liaison soit selon la demande du client. Elle peut adapter sa prestation en fonction de ces consignes mais aussi de la situation du client et de son environnement.

UNE RELATION TRIANGULAIRE : CLIENT, INTERVENANT(E) ET REFERENT (RESPONSABLE EN AGENCE)

- Chaque client a un référent : il s'agit d'un Responsable AIDADOMI. Le référent est chargé du suivi de la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.
- Le référent assure l'interface entre le client et l'intervenant(e).

LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

- L'ensemble du personnel est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes.
- Nous veillons à la prévention de ces situations, et réalisons, si nécessaire, un signalement auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

➔ Des centres d'écoute contre la maltraitance ont été mis en place au travers du réseau ALMA France. Contactez le 3977 pour une situation concernant une personne âgée ou le 119 pour signaler une situation de maltraitance concernant un enfant.
Contactez votre référent AIDADOMI si vous êtes victime de situation de maltraitance.

A Marseille, le 6 février 2024

Eric BOBET
Fondateur d'AIDADOMI



3.2. Le cadre d'intervention

Les intervenant(e)s s'engagent à :

- respecter les horaires planifiés et convenus. En cas d'empêchement, l'intervenant(e) s'engage à prévenir immédiatement AIDADOMI et le client ;
- observer une discrétion professionnelle et respecter la confidentialité des informations qui leur sont transmises ;
- avoir un comportement respectueux envers le client ;
- avoir une tenue vestimentaire adéquate ;
- appeler les services d'urgence en cas de nécessité (pompiers, SAMU, ...) ;
- porter les équipements de protection individuel et respecter les procédures d'intervention nécessaires à la réalisation des prestations ;
- respecter le protocole sanitaire en vigueur.
- faire remonter à l'agence toute information entraînant une réévaluation des besoins (aggravation de l'état de santé, risques au domicile,...)



Le client s'engage à :

- respecter les obligations contractuelles établies avec AIDADOMI ;
- fournir à l'intervenant(e) les moyens matériels et techniques pour réaliser la prestation dans des conditions de travail satisfaisantes pour l'intervenant(e) et pour une meilleure efficacité (à l'exception du jardinage et bricolage qui sont fournis par AIDADOMI) ;
- indiquer clairement les ingrédients de ses produits ménagers, dans le cas où il les aurait fabriqués lui-même.
- avoir un comportement respectueux envers son intervenant(e) ;
- laisser l'accès aux toilettes et à un point d'eau ;
- recevoir l'intervenant(e) dans une tenue correcte ;
- contacter le Responsable en agence pour tout changement ou demande complémentaire ;
- ne pas tenir de propos discriminatoires concernant la politique, la race, la religion, l'appartenance ou l'orientation sexuelle.



Les limites d'intervention sont (ce que l'intervenant(e) ne peut pas faire) :

- s'immiscer dans les affaires de famille et dans la vie privée des personnes ;
- acheter ou essayer d'obtenir toute chose appartenant au client ;
- amener un enfant ou toute personne étrangère au service sur son lieu d'intervention ;
- effectuer un travail rétribué pendant ses congés ;
- pratiquer la toilette complète ;
- couper les ongles des mains et des pieds ;
- réaliser des soins médicaux et paramédicaux ;
- administrer les médicaments si non prévu dans les fiches missions et que les conditions ne sont pas respectées ;
- avoir procuration sur le compte bancaire et gérer l'argent ;
- nettoyer des pièces ou s'occuper du linge d'autres occupants (famille ou locataire) dans le cadre d'une prise en charge ;
- travailler de gré à gré chez le client ;
- demander un service au client, accepter de l'argent, des valeurs ou objets ou les garder en dépôt ;
- accepter les clés d'un client sans autorisation écrite de celui-ci et sans l'accord du responsable en agence.



3.3. Les intervenant(e)s d'AIDADOMI

LES COMPETENCES ET LES QUALIFICATIONS DES SALARIES

AIDADOMI dispose d'une équipe d'intervenant(e)s polyvalentes avec notamment, des formations et/ou des qualifications et des diplômes dans le secteur social et médicosocial tels qu'assistante de vie aux familles, DEAES, CAP petite enfance, BEP sanitaire et social, aides-soignantes ainsi que du personnel expérimenté non diplômé.

Le personnel d'encadrement tient compte des compétences, diplômes et expériences des intervenant(e)s lors de leur affectation à une mission.

AIDADOMI favorise la polyvalence des intervenant(e)s à domicile.

Pour renforcer l'expertise par métier, AIDADOMI adopte une organisation structurée :

- Par territoire, pour garantir une proximité locale et un accompagnement adapté.
- Par spécialité, avec une coordination inter-territoires (Handicap, Petite Enfance, etc.) afin de favoriser l'échange et le développement des compétences.

SELECTION ET QUALIFICATION

AIDADOMI attache une grande importance à la sélection de ses intervenants et à leur professionnalisation afin d'assurer la qualité des interventions et la satisfaction des clients.

Nous réalisons 2 entretiens d'embauche et une évaluation des compétences dès les premiers jours d'intervention au cours desquels une analyse du savoir-être et du savoir-faire sont effectués.

SUIVI ET ENCADREMENT

Un suivi quotidien de la ponctualité des prestations est effectué par notre équipe d'encadrement.

Les heures effectuées sont vérifiées par un pointage QR code et par un suivi quotidien des plannings. Un rendez-vous mensuel est réalisé entre l'intervenant(e) et son encadrant afin de faire un point sur les prestations.

Afin de vérifier la qualité du travail effectué par les salariés, des contrôles qualité inopinés peuvent être réalisés par le Responsable en agence ou l'évaluatrice qualité au domicile du client en présence ou non de l'intervenant(e).

Des réunions trimestrielles des intervenant(e)s sont réalisées au sein de chaque agence afin d'échanger sur les bonnes pratiques et de constituer des groupes de paroles pour permettre des échanges entre les intervenant(e)s.

ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION

Nous suivons le parcours professionnel de nos intervenant(e)s et le développement de leurs compétences au moyen d'un entretien individuel annuel.

Des formations continues et/ou qualifiantes sont proposées au personnel d'intervention.

AIDADOMI travaille en partenariat avec EMADOM (Ecole des Métiers de l'aide à domicile).

EMADOM forme des professionnels qualifiés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées, handicapées, ou dépendantes. EMADOM propose des formations pratiques et théoriques variés et contribue à la professionnalisation du secteur et l'amélioration continue de la qualité des services d'aide à domicile, garantissant ainsi une prise en charge respectueuses et adaptée à chaque situation.



3.4. La relation avec les clients

ACCUEIL, OFFRE DE SERVICE ET ACCOMPAGNEMENT ET REALISATION DE LA PRESTATION

AIDADOMI accompagne tous les publics



ENTRETIEN DU DOMICILE



GARDE D'ENFANTS



JARDINAGE



BRICOLAGE



SITUATIONS DE HANDICAP



AIDES AUX SÉNIORS

Notre priorité est d'assurer une prise en charge fluide et des solutions adaptées à chaque situation, garantissant ainsi la satisfaction de nos clients et une relation de confiance durable. À chaque étape de la relation client, nous nous engageons à traiter la demande du client avec la meilleure réactivité et le plus grand professionnalisme.

Les principales étapes de notre processus de la relation client (prestations régulières) sont :

TRAITEMENT DE LA DEMANDE INITIALE

Lors du premier contact avec le client (par téléphone, par mail ou lors d'une visite dans une de nos agences), le Responsable en agence effectue une première analyse de la demande. Dans le cadre de ce premier échange, le Responsable en agence :

- présente notre savoir-faire et notre déontologie ;
- présente les aides financières possibles et les avantages fiscaux ;
- propose un rendez-vous au domicile du client pour effectuer une évaluation précise du besoin et réaliser un devis gratuit ;
- confirme par écrit (mail ou courrier) le contenu de l'échange.

ANALYSE DE LA DEMANDE ET CONTRACTUALISATION

Le Responsable en agence effectue systématiquement une visite à domicile pour évaluer le(s) besoin(s) et analyser l'environnement du client.

Le Responsable en agence analyse avec précision l'ensemble des tâches à effectuer, et réalise un devis gratuit sur la base de notre grille tarifaire en vigueur.

Dans le cas où le client :

- **est éligible à une prise en charge par un financeur.** L'analyse précise des besoins et la réalisation du devis sont effectués à réception de la prise en charge du financeur décrivant le plan d'aide ;

- **dispose d'une prise en charge par un financeur,** le Responsable en agence s'appuie sur le plan d'aide décrit sur la prise en charge pour analyser l'ensemble des tâches à effectuer. Le Responsable en agence construit avec le client et/ou son représentant son projet d'aide et d'accompagnement personnalisé. Un devis gratuit, en accord avec la prise en charge financière, est effectué.





Les différents articles du contrat et des conditions générales de ventes sont passés en revue et expliqués au client par le Responsable en agence. Le client peut signer le contrat immédiatement ou le renvoyer à sa convenance à AIDADOMI.

Dans tous les cas, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

Le livret d'accueil et ses annexes sont remis au client lors de la signature du contrat. Les annexes présentent l'agence de proximité (les jours et les heures d'ouvertures et de permanence téléphonique, les coordonnées de l'agence, les modalités d'accès, les zones d'interventions et l'organigramme de l'agence), les formules d'entretiens du domicile, les tarifs applicables, les aides financières, les avantages fiscaux et les coordonnées de la personne qualifiée (si connue dans le département). Il est possible de retrouver le livret d'accueil ainsi que différentes informations sur le site internet :

www.aidadomi.fr

DÉBUT DES INTERVENTIONS

L'intervenant.e est choisi par le Responsable en agence en fonction des besoins et des attentes de la personne et de ses compétences. Le Responsable en agence ou l'évaluateur(trice) qualité présente l'intervenant au domicile de la personne accompagnée en fonction de son niveau d'autonomie et lorsqu'il l'estime nécessaire, ce qui permet de :

- rappeler et valider avec l'intervenant.e le contenu de la mission (liste des tâches à réaliser). Le cas échéant lui présenter les objectifs du projet d'aide et d'accompagnement ;
- présenter le domicile et le matériel mis à disposition de l'intervenant.e pour réaliser ses missions
- initier la relation de confiance entre la personne accompagnée et l'intervenant.e.

Lors de la présentation (à défaut au début des prestations) :

- est remis au client le cahier de liaison, et expliqué ces modalités d'utilisation
- est signé par le client le formulaire de remise de clés, dans le cas d'une remise de clé

MODALITES DE POINTAGE DE LA PRESTATION PAR L'INTERVENANT(E)

Afin de suivre au mieux la réalisation de la prestation de l'intervenant(e), AIDADOMI a mis en place un système de pointage par QR code :

- le QR code est collé chez le client ;
- l'intervenant(e) utilise son téléphone professionnel pour pointer dès son arrivée et à son départ ;
- la facture est ensuite établie sur la base de ce pointage.

NOTRE SUIVI PERSONNALISE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Suivi qualité

- Un 1er suivi qualité est réalisé pour vérifier si les premières interventions se déroulent en accord avec la demande initiale du client.
- Un suivi qualité régulier permet de s'assurer de votre satisfaction à la fois des prestations réalisées mais aussi de votre relation avec votre agence.

Recueil de la satisfaction client

- Votre agence reste à votre écoute pour toutes questions ou remarques.
- Une enquête de satisfaction est réalisée au moins une fois par an pour connaître l'avis de nos client sur la qualité des prestations.

Réévaluation de la prestation

- AIDADOMI est à l'écoute de l'évolution de vos besoins et ajuste la prestation à votre demande.
- Une réévaluation annuelle systématique des besoins du client est réalisée par le Responsable en agence. Le projet personnalisé est passé en revue avec le concours de la personne accompagnée (le cas échéant avec les aidants et/ou l'entourage), et un bilan est effectué. En cas d'évolution des besoins de la personne et de ses attentes, de nouveaux objectifs peuvent être établis.



Continuité de la prestation

- Le client peut demander à modifier ponctuellement l'horaire d'intervention, pour cela, il en fera la demande à un responsable AIDADOMI en agence. La demande doit se faire au moins 72 heures avant que l'intervention ne débute.
- Pendant les congés ou une absence de l'intervenant(e), AIDADOMI s'engage à mettre tout en oeuvre pour assurer la continuité de service, sous réserve de la disponibilité de personnel.
- Les clients transmettent à AIDADOMI leurs congés d'été afin que les Responsables en agence puissent planifier les congés d'été des équipes d'intervention et proposer un remplacement.
- Dans le cas d'une personne en situation de handicap ou de personnes nécessitant un accompagnement en continu pour leur maintien à domicile, le niveau de remplacement d'un intervenant absent est défini conjointement avec le client et est inscrit dans le contrat.

Astreinte pour les remplacements d'urgence

Le numéro de téléphone d'astreinte ainsi que les conditions d'utilisation de l'astreinte sont décrits dans le document « Charte d'astreinte » remis au client lors de la signature du contrat lorsque des prestations sensibles ont lieu à son domicile en dehors des jours et horaires de bureau.

Les prestations sensibles concernées par l'astreinte sont :

- l'aide aux repas ;
- l'aide aux gestes essentiels de la vie (aide à la toilette, aide au lever, aide au coucher, aide aux déplacements, ...) ;
- les sorties d'école, de crèche, ... (cas de la récupération d'enfant sans relai parent) ;
- les personnes en situation de handicap selon le niveau de suivi défini dans leur contrat.

Coordination des interventions

Le cahier de liaison est remis au client lors de la présentation de l'intervenant.e et/ou avant le début des prestations.

Ce cahier de liaison permet :

- un échange entre le client et l'intervenant.e (absence du client lors de la prestation) ;
- de tracer le contenu des interventions effectuées ;
- de se coordonner avec les autres intervenant.e.s et professionnels qui interviennent au domicile du client.

Le responsable en agence participe, le cas échéant, à la coordination avec les partenaires intervenants au domicile.



Formulation et traitement des réclamations

Vous pouvez formuler vos réclamations :

- directement auprès du Responsable en agence ;
- sur votre espace Extranet ;
- par mail à contact@aidadomi.fr.

Toute réclamation est enregistrée et fait l'objet d'un accusé réception, d'une étude puis d'une réponse adaptée.

Traitement des conflits

- En cas de conflit non résolu avec AIDADOMI, vous pouvez contacter les personnes qualifiées de votre département prévue à l'Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles. La liste des personnes qualifiées de votre département est en annexe de ce livret (si connue et publiée par le département concerné)
- En situation de conflit entre un.e intervenant.e et un client, le Responsable en agence recherche une solution. Si la situation est bloquée, il informe le Responsable Réseau et/ou la Direction, qui interviendront en fonction des niveaux de décision nécessaires et décideront des actions à mener.

3.5. Les assurances souscrites par AIDADOMI

Après de son courtier en assurances, AIDADOMI a souscrit les assurances suivantes :

- une assurance Responsabilité Civile ;
- une assurance multirisque pour les locaux qui couvre notamment la détérioration ou la casse d'objets par ses intervenant(e)s au domicile de ses clients ;
- une assurance pour l'usage des véhicules personnels et professionnels (clients et salariés).

3.6. Les modalités de facturation et de règlement

Les prestations réalisées par AIDADOMI donnent lieu à une facturation mensuelle. Les modalités de règlement sont présentées dans les conditions générales de ventes.

3.7. Partage, maîtrise et protection des données

AIDADOMI garantit la protection, l'accès et le partage des informations dans le respect de la loi et du choix de la personne accompagnée, conformément au RGPD (Règlement Général sur la protection des Données).

Dans le cadre de l'aide et l'accompagnement des personnes âgées et handicapées, les équipes d'AIDADOMI peuvent être amenées à partager les informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social de la personne accompagnée.

Le partage des informations avec les partenaires de la coordination est présenté dans les conditions générales/le contrat. La personne accompagnée peut, à tout moment, exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations le concernant en s'adressant au Responsable en agence référent en charge de son dossier.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de limitation des traitements de ses données. Il peut exercer ses droit à tout moment en contactant le Responsable en agence.

4

Votre espace client accessible sur internet

L'Espace Client AIDADOMI vous permet de consulter le planning des interventions prévues, depuis n'importe quel ordinateur ou smartphone connecté à Internet. Vous pouvez également consulter en ligne vos factures, vos attestations fiscales, et des documents généraux (formulaires, informations, etc.). Enfin, cet espace offre une messagerie permettant de dialoguer directement avec AIDADOMI. Toutes ces informations ont un accès sécurisé et sont mises à jour régulièrement.

The screenshot shows the AIDADOMI website interface. At the top, there is a navigation bar with the AIDADOMI logo, a phone icon with the number 04 96 16 10 06, and three main buttons: 'VOTRE DEVIS', 'TROUVER UNE AGENCE PRÈS DE CHEZ VOUS' (highlighted with a red arrow), and 'TRAVAILLER CHEZ AIDADOMI'. Below this is a horizontal menu with icons for various services: 'ENTRETIEN DU DOMICILE', 'GARDE D'ENFANTS', 'AIDE AUX SÉNIORS', 'HANDICAP', 'JARDINAGE - BRICOLAGE', 'TÉLÉASSISTANCE', and 'L'ESPRIT AIDADOMI'. The main content area features a large banner with the text 'Faites confiance à AIDADOMI!' and a list of services: 'entretien du linge', 'repassage', 'entretien du sol', and 'nettoyage complet de toutes les pièces de la maison'. To the right, there are several informational boxes: 'Contact', 'Votre agence près de chez vous' with a search bar, '97% Satisfaction clients**', and '-50% de réduction et / ou de crédit d'impôts*'. A red arrow points to the 'TROUVER UNE AGENCE PRÈS DE CHEZ VOUS' button.

L'ACCÈS A VOTRE ESPACE CLIENT

Vous vous connectez sur le site internet AIDADOMI pour vous inscrire et définir votre mot de passe. Pour cela, vous renseignez l'adresse e-mail communiquée au préalable au Responsable en agence, ou créée avec son aide.

Si vous avez déjà effectué la démarche d'inscription à partir de l'extranet et que vous n'avez pas reçu d'e-mail de confirmation dans votre boîte e-mails :

- ne pas refaire l'inscription pour recevoir l'e-mail de confirmation ;
- cliquez sur le bouton « Connexion », vous aurez alors accès à un lien cliquable ;
- cliquez sur ce lien pour relancer l'envoi de l'e-mail de confirmation qui vous sera à nouveau envoyé dans votre boîte e-mails.

En cas de changement d'adresse mail, il sera nécessaire d'informer le Responsable en agence de votre changement d'adresse pour qu'il régénère votre inscription sur l'Extranet.



5

Nos agréments et nos autorisations

5.1. Nos missions

Auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, les 4 missions sociales d'AIDADOMI sont les suivantes :

- Aide et accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne ;
- Réponse aux besoins de soins ;
- Aide à l'insertion sociale ;
- Actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie.

AIDADOMI identifie également les besoins des aidants et, le cas échéant, les oriente vers l'offre sur le territoire, en particulier vers les plateformes de répit.

AIDADOMI dispose d'une **autorisation délivrée par les Conseils Départementaux du 04, 05, 06, 13, 30, 83 et 84 sous le n° SAP 491200309.**

Pour les services d'entretien du domicile, la garde d'enfant de plus de 3 ans, le jardinage/bricolage et la téléassistance, **AIDADOMI dispose d'une déclaration d'activité délivrée par la préfecture des Bouches du Rhône pour le territoire national sous le n° SAP 491200309.**

Pour la garde d'enfant de moins de 3 ans, **AIDADOMI dispose d'un agrément délivré par la préfecture des Bouches du Rhône pour les départements du 04, 05, 06, 13, 30, 83 et 84 sous le n° SAP 491200309.**

5.2. Les organismes de référence

Dans le cadre d'une demande d'information complémentaire, le client peut contacter :

Les Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

CS 10009 - 23/25 rue Borde - 13285 Marseille Cedex 8
• Tél. : 04 86 67 32 00 • E-mail : dreets-paca.accueil@dreets.gouv.fr

Les Conseils Départementaux

- CD04 : 13 Rue du Docteur Romieu • 04000 Digne-les-Bains • Tél. : 04 92 30 04 00 ;
- CD05 : Place Saint Arnoux • CS 66005 - 05008 GAP Cedex • Tél. : 04 92 40 38 00 ;
- CD06 : 147 boulevard du Mercantour • B.P 3007 - 06201 Nice Cedex 3 • Tél. : 04 97 18 60 00 ;
- CD13 : 4 boulevard Euroméditerranée Quai d'Arenc, 13002 Marseille. • Tél. : 04 13 31 13 13 ;
- CD30 : 3 rue Guillemette 30044 NIMES CEDEX 9 • Tél. : 04 66 76 76 76 ;
- CD83 : 390 avenue des Lices • 83000 Toulon • Tél. : 04 83 95 00 00 ;
- CD84 : Rue Viala - CS 60516 84909 Avignon Cedex 09 • Tél. : 04 90 16 15 00.

Le médiateur de la consommation

En cas de litige entre AIDADOMI et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine - 75001 Paris.



6

Notre politique qualité

AIDADOMI, acteur de l'économie sociale et solidaire, adopte une approche globale qui associe qualité de service et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Notre ambition est de répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et économiques tout en garantissant des services de qualité.

Une démarche structurée autour de cinq axes clés

Cette démarche repose sur cinq orientations principales visant un développement durable, inclusif et performant :

- Optimiser notre organisation, nos processus et notre communication pour renforcer l'entreprise et mieux anticiper et répondre aux besoins de nos clients.
- Digitaliser notre pilotage afin d'améliorer notre réactivité et notre prise de décision
- Gérer nos ressources de manière efficace pour garantir une productivité accrue tout en assurant la satisfaction de nos bénéficiaires.
- Diversifier notre offre de services et favoriser des implantations de proximité pour mieux répondre aux besoins spécifiques de chaque territoire et proposer des solutions sur mesure.
- Poursuivre notre démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail en garantissant un environnement sécurisé et épanouissant pour nos collaborateurs.

Un réseau engagé pour un accompagnement de qualité

Implanté sur les territoires des Alpes-de-Haute-Provence, des Bouches-du-Rhône, du Gard, du Var et du Vaucluse, nous proposons une large gamme de services : entretien du domicile, aide aux personnes âgées, garde d'enfants, accompagnement des personnes en situation de handicap, téléassistance, jardinage et bricolage.

Notre objectif ? Vous accompagner à domicile à toutes les étapes de la vie, de la naissance au grand âge, avec des prestations adaptées à vos besoins.

Une qualité reconnue et en constante évolution

Nos collaborateurs sont au centre de cette démarche. C'est grâce à leur expertise, leur professionnalisme et leur dévouement que nous pouvons vous offrir des services de qualité dans nos 30 agences de proximité. Ils contribuent au quotidien à l'évolution de notre organisation, à notre démarche d'amélioration continue et à votre satisfaction.

La certification NF 311 « Services aux personnes à domicile », renouvelée depuis 2011, témoigne de la reconnaissance de notre démarche qualité, appliquée de manière uniforme à l'ensemble de nos agences.

Chez AIDADOMI, nous considérons la qualité comme un engagement quotidien, évolutif et collaboratif. C'est grâce à la mobilisation de tous – salariés, clients et partenaires – que nous construisons ensemble un service durable, humain et toujours plus performant.

A Marseille, le 25 février 2025

Eric BOBET
Directeur général d'AIDADOMI



7

Le cadre réglementaire de nos interventions auprès des seniors et des personnes en situation de handicap

7.1. Le projet personnalisé

Un projet individualisé d'aide et d'accompagnement est co-construit avec la personne afin de définir les objectifs de l'accompagnement et la mission de l'intervenant.

Il est évalué et révisé au moins une fois par an afin d'ajuster les prestations à l'évolution des besoins et de la situation de la personne aidée.

7.2. Le recours à une personne de confiance

LE ROLE ET LES MODALITES DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

(DECRET DU 18 OCTOBRE 2016)

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

Pour les personnes qui bénéficient d'une protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsque mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille (s'il a été constitué) ou du juge de tutelle.

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple, un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant. Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

La désignation se fait par écrit, pour cela AIDADOMI tient à votre disposition le formulaire officiel ainsi que le formulaire à destination des témoins en fonction de votre situation et de votre demande. La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée sauf si vous l'avez nommée pour une autre durée plus limitée.

Par ailleurs, lors de la désignation de votre personne de confiance, dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale, si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance comme être consulté au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté ou de recevoir une information (**article L.1111-6 du code de la santé publique**), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation d'une personne de confiance.

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance. AIDADOMI pourra transmettre à votre demande le formulaire de désignation que vous avez rempli.

7.3. Règlement de fonctionnement

En vertu de l'application de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 (abrogé par le décret n°2004-1136 du 21 octobre 2004 et consolidé le 26 octobre 2004), le présent règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collectives au sein d'AIDADOMI.

Ce document s'adresse aux clients et à tout le personnel de la société AIDADOMI.



I. Principales modalités concrètes d'exercice des droits énoncés au code de l'action sociale et des familles (article L. 311-3)

L'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toute personne prise en charge par AIDADOMI. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre d'un service à son domicile ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- la confidentialité des informations la concernant ;
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

II. Modalités de rétablissement des prestations

Comme mentionné dans nos conditions générales de vente, le client a la possibilité de résilier ou de suspendre le contrat sans préavis et sans pénalité financière en cas, notamment, de :

- entrée en structure d'hébergement, hospitalisation ;
- non renouvellement total ou partiel de la prise en charge.

Le rétablissement des prestations est immédiat à la sortie de la structure d'hébergement ou d'hospitalisation, et lors de la reprise de la prise en charge par le financeur.

III. Conditions générales d'accès à nos locaux

- ces accès se font dans le respect des gestes barrières ;
- les conditions générales d'accès à nos locaux sont définies dans une annexe au livret d'accueil.

IV. Dispositions relatives aux déplacements véhiculés

AIDADOMI réalise des accompagnements véhiculés pour les enfants et adolescents, et des déplacements véhiculés pour les personnes fragiles.

Ces déplacements véhiculés peuvent être réalisés dans le cadre d'un contrat pour des prestations véhiculées régulières, ou dans le cadre d'un contrat d'aide pour les personnes âgées et les personnes handicapées, ou à la demande.

Une analyse de la demande est effectuée, et les conditions tarifaires sont communiquées.

Si le salarié d'AIDADOMI est amené à utiliser le véhicule du client ou son propre véhicule pour transporter le client, il doit obtenir préalablement l'autorisation de son responsable qui effectuera toutes les vérifications nécessaires.

Dans le cas d'une intervention ponctuelle, une fiche d'intervention avec les Conditions Générales de Vente sera signée par le client et par l'intervenant.

V. Mesures en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle

En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, l'intervenant appellera le SAMU en composant le 15 sur le téléphone.



VI. Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens

AIDADOMI dispose d'une assurance de Responsabilité Civile dédiée aux Services à la Personne. Le client doit prévenir au plus tôt AIDADOMI en cas de vol, de perte, de détérioration de biens du client, de toute dégradation causée par notre personnel au domicile du client.

VII. Livret d'accueil et contrat

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311-3 (voir §1. du présent document) et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, il est remis au client ou à son représentant légal un livret d'accueil dans lequel est inclus :

- une charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- le présent règlement de fonctionnement ;
- nos engagements et notre déontologie professionnelle.

Un contrat est systématiquement conclu avec la participation du client ou de son représentant légal. Ce contrat définit les objectifs et la nature de la prise en charge dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et des exigences en matière contractuelle du cahier des charges de l'agrément qualité.

VIII. Faits de violence

Le règlement de fonctionnement rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

IX. Révision du règlement de fonctionnement

En cas de mise à jour des informations incluses dans le règlement de fonctionnement (modification mineure), elle est réalisée par le service qualité. En cas de modifications majeures, celles-ci sont modifiées dans le cadre du Comité de Direction et présentées aux instances de représentation et de participation. Le règlement de fonctionnement est revu au moins une fois tous les 5 ans.

Date de révision du règlement de fonctionnement : 04/01/2021.



7.4. Charte des droits et libertés de la personne accueillie

• Article 1er - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

• Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

• Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

• Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3° le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

• Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.



• Article 6 – Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenant(e)s, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

• Article 7 – Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

• Article 8 – Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

• Article 9 – Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

• Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

• Article 11 – Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

Les personnels et les clients s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

• Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



8

Les aides financières

AIDADOMI vous informe de toutes les aides auxquelles vous pouvez avoir droit et/ou vous assiste dans la réalisation de vos démarches afin d'obtenir ces aides.

Pour les personnes âgées de plus de 60 ans

L'aide de votre caisse de retraite selon les critères d'attribution :

- la CARSAT (caisse d'assurance retraite et de santé au travail) si vous avez cotisé au régime général ;
- le RSI (caisse de retraite des commerçants et des artisans), la CNRACL (caisse de retraite des agents de collectivités locales), la MSA (mutualité sociale agricole des professions agricoles) ;
- OSCAR (offre de service coordonnée pour l'accompagnement de votre retraite)

➡ Quelle que soit votre caisse de retraite, nous constituons le dossier avec vous, et pouvons l'envoyer pour vous.

➡ AIDADOMI vous accompagne pour la constitution du dossier auprès du Conseil Départemental et dépose le dossier en votre lieu et place directement au service adéquat du financeur.

Dans le cas d'une sortie d'hospitalisation, vous pouvez bénéficier d'une Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH) de la part de votre caisse de retraite et du Conseil Départemental.

Pour les personnes en situation de handicap

Afin de répondre aux besoins spécifiques du handicap (aides humaines et techniques, aménagement du logement...), les personnes en situation de handicap peuvent bénéficier de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap).

AIDADOMI intervient dans le cadre de l'aide humaine pour l'aide aux gestes essentiels de la vie, et peut, à travers son équipe d'hommes toutes mains, réaliser des aménagements à votre domicile.

- AIDADOMI vous accompagne dans l'établissement Projet de Vie à déposer auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées.

Pour les personnes temporairement dépendantes

Suite à un accident, quel que soit votre âge, vous êtes momentanément en situation de dépendance.

- Nous analysons avec vous votre situation et nous étudions les aides auxquelles vous pouvez prétendre : mutuelles, assurances... AIDADOMI a de nombreux accords avec les mutuelles et assurances.

Pour la garde des jeunes enfants

Selon le mode de garde choisi et votre situation, vous pouvez peut-être obtenir des aides financières qui fait partie de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), sous certaines conditions. AIDADOMI vous accompagne dans vos démarches.

Les conditions d'obtention de l'aide :

Vous devez :

- faire garder votre enfant au moins 16 heures par mois ;
- avoir une activité professionnelle ;
- si vous êtes non salarié, vous devez être à jour de vos cotisations sociales d'assurance vieillesse.



Vous n'avez pas besoin de justifier d'une activité minimum si vous êtes :

- bénéficiaire de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) ;
- au chômage et bénéficiaire de l'allocation temporaire d'attente (ex-allocation d'insertion) ou de l'allocation de solidarité spécifique ;
- bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active (RSA), sous certaines conditions de ressources étudiées par votre Caf, et inscrit dans une démarche d'insertion ;
- étudiant (si vous vivez en couple, vous devez être tous les deux étudiants)
- signataire d'un contrat de service civique.

Il est possible sous certaines conditions de cumuler différents compléments :

- en cas de recours à une assistance maternelle et une garde d'enfant à domicile ;
- en cas d'activité à temps partiel (complément de libre choix d'activité, Clc) et de recours à une garde rémunérée (complément de libre choix du mode de garde, Cmg).

Le plafond de prise en charge peut être majoré de :

- 10% si votre enfant est gardé la nuit de 22h00 à 6h00, le dimanche ou les jours fériés ;
- 30% si vous et/ou votre conjoint est bénéficiaire de l'allocation d'adulte handicapé ;
- 30% si au moins un enfant est bénéficiaire de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH).

Les différentes majorations de montants plafonds de Cmg sont cumulables sous réserve que 15% des frais de garde restent à la charge de la famille.

AIDADOMI se charge des démarches pour le remboursement des prestations

Avantages fiscaux

Les sommes versées par prélèvement automatique pour les services à la personne d'AIDADOMI ouvrent droit à une réduction d'impôts et/ou à un Crédit d'impôts de 50% des dépenses engagées, dans la limite de 12 000€ par an soit une réduction d'impôt et/ou un Crédit d'impôts de 6 000 € maximum).

Ce plafond est majoré de 1 500€ par enfant à charge et pour chaque membre du foyer fiscal âgé de 65 ans ou plus, sans toutefois dépasser 20 000€/an (montant total des dépenses avec majorations, si applicables).

Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour :

- le petit jardinage à domicile (plafond limité à 5 000 €) ;
- l'assistance informatique et internet (plafond limité à 3 000 €) ;
- le petit bricolage dont l'intervention ne peut dépasser 2 heures (plafond limité à 500 €).

Mesures fiscales relatives aux Services A la Personne :

L'emploi doit être exercé à la résidence, située en France, du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de l'article L.232-2 du code de l'action sociale et des familles (éligibilité à l'APA).

Le fonctionnement de l'Avance immédiate de Crédit d'impôt :

- 1** AIDADOMI émet une demande de paiement pour les prestations réalisées chez vous, d'entretien du domicile, de jardinage et/ou de bricolage. L'Avance Immédiate de crédit d'impôt est automatiquement déduite, dans le cas où vous réglez par prélèvement automatique.
- 2** Vous avez 48h pour vérifier la demande de paiement et la valider en ligne sur particulier.urssaf.fr . Au-delà de ce délai, la demande est automatiquement validée.
- 3** 48h après la validation, l'Urssaf prélève la moitié de la demande de paiement sur votre compte bancaire (si vous n'avez pas dépassé le plafond de vos droits)
- 4** l'Urssaf verse la totalité de la prestation à AIDADOMI, qui rémunère votre intervenant(e).
- 5** Lors de la réception de votre déclaration de revenus, cette dernière est pré-remplie, vous n'avez plus qu'à vérifier l'exactitude des informations.

Grilles tarifaires

Les tarifs sont revus à chaque augmentation du SMIC et/ou sur décision d'AIDADOMI et/ou lors des arrêtés de changement de tarifs communiqués par les organismes financeurs. Les grilles tarifaires sont annexées à ce livret d'accueil.

Les spécificités liées aux Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) sont annexées au livret d'accueil, en fonction du département concerné.



Numéros utiles :

- Numéro d'urgence : **112**
- Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes: **114**

Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

- Département des Bouches-du-Rhône (13) : 08 00 814 844
- Département du Gard (30) : 08 00 205 588
- Département du Var (83) : 04 94 051 040
- Département du Vaucluse (84) : 08 00 800 579

Conseil départementaux

- Conseil départemental des Bouches-du-Rhône (13) : 04 13 31 13 13
- Conseil départemental du Gard (30) : 04 66 76 76 76
- Conseil départemental du Var (83) : 04 83 95 00 00
- Conseil départemental du Vaucluse (84) : 04 90 16 15 00

Dispositif d'appui à la coordination (DAC)

- DAC 13 SUD : 04 65 40 50 00
- DAC 30 : 04 66 70 05 18
- DAC 83 Var OUEST : 04 94 35 32 01
- DAC 83 Var EST : 04 94 47 02 02
- DAC84 : 04 84 512 512

ALMA numéro maltraitance des personnes âgées fragilisées et des adultes handicapés : 3977
Allo Enfance en danger : 119





Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur l'image de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires extérieurs et de ses consommateurs, en France et dans le reste du monde.

La Charte de la diversité adoptée par notre entreprise a pour objet de témoigner de notre engagement, en France, en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

En vertu de cette charte, nous nous engageons à :

1. Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
2. Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
3. Chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
4. Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
5. Faire de l'élaboration et de la mise en oeuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels.
6. Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en oeuvre, pratiques et résultats.

Fait à Marseille, le 26/06/09
Pour AIDADOMI

Eric BOBET
Fondateur d'AIDADOMI



Une agence toujours plus proche de vous

AIDADOMI est présent sur les territoires des Alpes-de-Haute-Provence, des Bouches-du-Rhône, du Gard, du Var et du Vaucluse pour vous assurer une proximité unique !



2006
année de création



+ de 30
nombre d'agences



9/10
satisfaction client

Pour plus d'informations sur nos agences, rendez-vous sur :

www.aidadomi.fr

SIÈGE SOCIAL

SARL - N° de SIREN : 491200309

30 avenue Robert Schuman - 13002 Marseille - Tél. 04 96 161 006 - contact@aidadomi.fr

