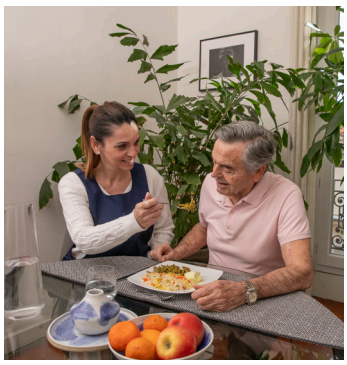
AIDADOMI
votre aide à domicile

Livret d'accueil

Client et bénéficiaire



SAD AIDE AIDADOMI

www.aidadomi.fr

Bienvenue chez AIDADOMI

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, éthique 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 15
   - 3.6. Les modalités de facturation et de règlement 15
   - 3.7. Partage, maîtrise et protection des données 15

4. VOTRE ESPACE CLIENT ACCESSIBLE SUR INTERNET 16

5. NOS AGREMENTS ET NOS AUTORISATIONS 17
   - 5.1. Les services à domicile 17
   - 5.2. Les organismes de référence 17

6. NOTRE POLITIQUE QUALITE ET GESTION DES RISQUES 20

7. LE CADRE REGLEMENTAIRE DE NOS INTERVENTIONS AUPRES DES SENIORS ET DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP 22
   - 7.1. Le projet personnalisé 22
   - 7.2. Le recours à une personne de confiance 22
   - 7.3. Information sur les directives anticipées 22
   - 7.4. Règlement de fonctionnement 23
   - 7.5. Charte des droits et libertés de la personne accueillie 27
   - 7.6. Charte nationale d'accueil du jeune enfant 29

8. LES AIDES FINANCIÈRES 30

Livret d'Accueil SAD Aide - version août 2026

L'avis des bénéficiaires sur le livret d'accueil sera recueilli lors des groupes de consultations mis en place par AIDADOMI et/ou lors d'enquête.

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.**

[illegible]ées 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 32 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

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

2 Présentation générale d'AIDADOMI

AIDADOMI est une **Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS), créée en 2006.** Nous sommes présents sur les départements des Alpes-de-Haute-Provence, des Bouches-du-Rhône, du Gard, du Var et du Vaucluse avec **32 agences de proximité**.

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 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 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 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.

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

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

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 et/ou document individuel de prise en charge
- l'arrêt automatique du contrat et/ou document individuel de prise en charge en cas de force majeure

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

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.
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/7j 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 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'Utilisé 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 Centre Locaux d'Information et 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 plateforme de répit

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

- les Maisons Départementales des Personnes Handicapés (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 MOMENTANENEMENT 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.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

3 Nos modalités d'intervention et de suivi

3.1. Engagement, éthique 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 et/ou document individuel de prise en charge 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 document individuel de prise en charge.

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 document individuel de prise en charge.
- 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, dans les limites d'intervention portées à la connaissance de chaque client

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 3133 pour une situation concernant une personne âgée ou le 119 pour signaler une situation de maltraitance concernant un enfant.
Si vous êtes victime, êtes aidant, proche ou représentant légal, un intervenant ou tout autre professionnel, ou si vous êtes témoin d'une situation de maltraitance ou d'une situation préoccupante, contacter votre référent AIDADOMI en agence ou le service qualité au 04 96 16 10 06.

A Marseille, le 31 juillet 2026

Eric BOBET
Fondateur d'AIDADOMI

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©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 équipement 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...).
- s'engager à déclarer les kilomètres réellement effectués.

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).
- ne pas fournir d'autres moyens de paiement que des espèces (dans la limite maximum de 150€) pour la réalisation des courses pour le bénéficiaire.
- indiquer clairement les ingrédients de ses produits ménagers, dans le cas où il les aurait fabriquer 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.
- s'engager à régler les frais kilométriques effectués au tarif en vigueur.
- régler les prestations de service dans le mois suivant.

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.
- mettre en place les contentions (exemple : barrières de lit, sangles,...) sans prescription médicale. pratiquer la toilette complète ni de change.
- 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 clefs 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 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 agées, 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.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

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.
Si lors de notre visite d'évaluation des besoins à domicile, vous nous sollicitez pour des prestations de soins infirmiers, nous vous orienterons vers une structure ou un professionnel de santé susceptible de répondre à vos besoins.

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/ou document individuel de prise en charge avec leurs conditions générales de ventes sont passés en revue et expliqués au client par le Responsable en agence. Le client peut signer le contrat et/ou document individuel de prise en charge 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 et/ou document individuel de prise en charge. 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

PERIODE D'INTERVENTION

Les interventions sont planifiées selon les besoins et les disponibilités définis lors de la visite à domicile pour évaluer les besoins et analyse votre environnement.

Les jours, horaires et durée des interventions sont précisés dans le planning indivudel remis au client.

Ce planning peut être ajusté en fonction de l'évolution des besoins, après accord du client ou de son représentant et de l'agence AIDADOMI.

Les interventions ont lieu :

- du lundi au dimanche, en tenant compte des besoins définis dans le plan d'aide, si existant
- sur des plages horaires généralement comprises entre 7h00 et 21h00. AIDADOMI peut aussi faire des interventions de nuit et intervenir 24h sur 24 si nécessaire

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) :

- 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.

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.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

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 connaitre l'avis de nos client sur la qualité des prestations.

Réponse à un besoin de soin

Si lors de notre accompagnement, vous nous formulez une demande concernant un besoin de soins à domicile, le Responsable en Agence vous mettra en relation avec d'autres services ou professionnels dispensant des prestations de soins à domicile.

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.
- En cas d'absence de l'intervenant (maladie, congé, imprévu), AIDADOMI s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la continuité du service sous réserve de la disponibilité de personnel. L'agence :

1. Informe le client ou son représentant dans les meilleurs délais.
2. Propose un remplacement par un autre intervenant de l'équipe AIDADOMI, disposant des compétences nécessaires pour réaliser la prestation prévue.
3. Communique les nouvelles modalités d'intervention (jour, horaire, identité du remplaçant) avant la prestation chaque fois que possible.

Si le remplacement ne peut pas être assuré immédiatement, le service est reprogrammé en accord avec le client, ou exceptionnellement suspendu avec information claire et traçable. 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.
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.

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 document individuel de prise en charge 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, …).
- 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 et/ou document. de prise en charge.

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 et des dysfonctionnements

Vous pouvez formuler vos réclamations et dysfonctionnements :

- Directement auprès d'un responsable en agence
- Depuis votre espace Extranet
- Par mail à servicequalite@aidadomi.fr
- En utilisant le formulaire "Fiche d'information - Dysfonctionnement et réclamation" mis à votre disposition à la fin de ce livret

Toute réclamation et/ou tout dysfonctionnement est enregistré, fait l'objet d'un accusé de réception, d'une analyse, 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 famille. 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.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

3.5. Les assurances souscrites par AIDADOMI

Auprès 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).

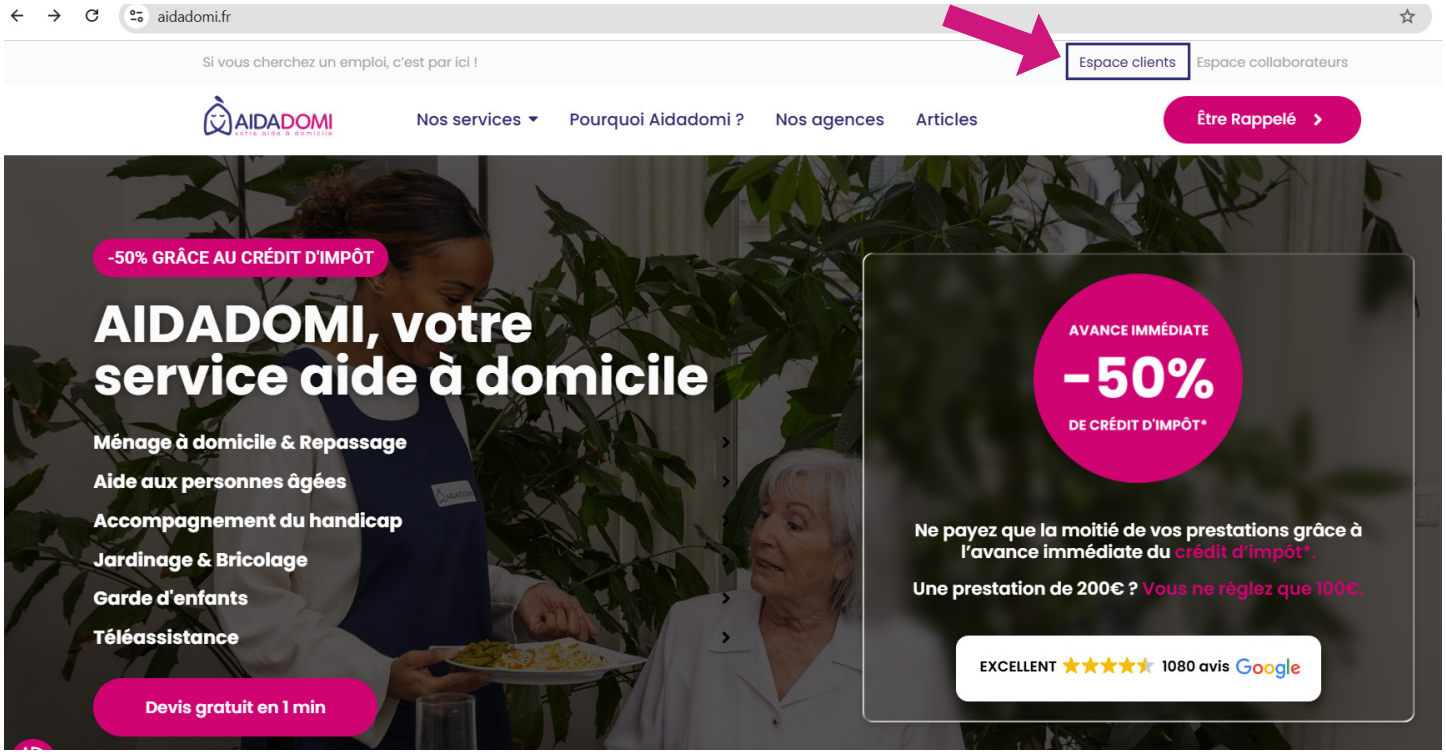
Dans le cadre de l'aide et l'accompagnement des personnes âgées et handicapées, les équipes d'AIDADOMI peuvent être amenées à partager les informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social de la personne accompagnée.

Le partage des informations avec les partenaires de la coordination est présenté dans les conditions générales/le contrat et/ou document individuel de prise en charge. 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.



L'ACCES 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 boite 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'envoie de l'e-mail de confirmation qui vous sera à nouveau envoyé dans votre boite 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.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

5 Nos agréments et nos autorisations

5.1. Nos missions

Auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, les 4 missions socles 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 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 Euromediterranée 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

Les Agences Régionnales de Santé (ARS)

- Agence Régionale de Santé Occitanie : 26-28, Parc-Club du Millénaire, 1 025, rue Henri Becquerel - CS 30001, 34067 MONTPELLIER Cedex 2 - Tél : 04 67 07 20 07
- Agence Régionale de Santé Provence Alpes Côtes d'Azur : 132, Boulevard de Paris - 13003 Marseille - Tél : 04 13 55 80 10
- ARS Direction départementale du Gard : 6, rue du Mail - 30906 NÎMES France - Tél : 04 66 76 80 00
- ARS Délégation Départementale du Var : TOVA, 177 Bd Dr Charles Barnier 2 - 83000 Toulon - Tél : 04 12 55 80 10
- ARS Délégation Départementale du Vaucluse 1, avenue du 7ème Génie - 84000 Avignon - Tél : 04 13 55 80 10
- ARS Délégation départementale des Alpes Maritimes : 147 Bd du mercantour, 06200 Nice - Tél : 04 13 55 80 10
- ARS Délégation Départementale des Hautes-Alpes : 5, rue des Silos 05000 Gap - Tél : 04 15 55 86 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

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

6 Notre politique qualité et gestion des risques

AIDADOMI, acteur de l'économie sociale et solidaire, adopte une approche globale qui associe qualité de service, gestion des risques et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Notre ambition est de répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et économiques tout en garantissant des prestations de qualité, sécurisées et adaptées aux besoins de chacun, dans une démarche permanente de satisfaction des personnes accompagnées, de leurs proches et de nos partenaires.

Une démarche structurée autour de six orientations stratégiques

Notre démarche qualité et gestion des risques s'appuie sur six orientations stratégiques qui guident l'ensemble de nos actions.

1. Répondre aux besoins des personnes, des territoires et développer l'offre de services

Nous adaptons en permanence nos prestations aux besoins, attentes et projets de vie des personnes accompagnées. Nous développons des solutions de proximité et diversifions notre offre afin de répondre aux évolutions démographiques, sociales et aux spécificités de chaque territoire.

2. Renforcer la coordination des parcours d'aide, de soins et de prévention et soutenir l'autonomie au quotidien

Nous favorisons la coopération avec les professionnels, les partenaires et les aidants afin d'assurer la continuité des accompagnements. Notre objectif est de contribuer au maintien de l'autonomie, à la prévention des fragilités et à la qualité du parcours de vie de chaque personne accompagnée.

3. Garantir une qualité de service régulièrement évaluée et maîtriser les risques liés aux interventions à domicile

Nous déployons une démarche d'amélioration continue reposant sur l'écoute des personnes accompagnées, l'évaluation régulière de nos prestations, le traitement des réclamations, l'analyse des événements indésirables et la mise en œuvre d'actions correctives et préventives.
Nous veillons à prévenir les risques liés aux interventions à domicile, à promouvoir une culture de bientraitance, à prévenir les situations de maltraitance et à garantir la sécurité des personnes accompagnées comme des professionnels.

4. Soutenir et accompagner les aidants

Nous reconnaissons le rôle essentiel des aidants dans le maintien à domicile. Nous veillons à repérer leurs besoins, à les informer, les orienter et favoriser l'accès aux dispositifs de soutien et de répit.

5. Poursuivre une politique RH ancrée dans la démarche Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) au service des salariés et de la performance de l'organisation

Nous investissons dans le recrutement, l'intégration, la formation et le développement des compétences de nos collaborateurs. Nous agissons en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail, de la prévention des risques professionnels et du maintien de l'engagement des équipes.

6. Poursuivre et structurer une stratégie numérique visant à simplifier et digitaliser les processus, renforcer les usages du Ségur du numérique dans le respect de la sécurisation des données

Nous développons des outils numériques visant à améliorer la coordination, la traçabilité et l'efficacité de nos activités. Nous veillons à garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données dans le respect des exigences réglementaires.

6 Notre politique qualité

Une qualité reconnue et en constante évolution

Nos collaborateurs sont au cœur de cette démarche. Leur expertise et leur engagement contribuent chaque jour à la qualité des prestations, à la prévention des risques et à l'amélioration continue de nos pratiques.
La certification NF 311 « Services aux personnes à domicile », renouvelée depuis 2011, témoigne de notre engagement en faveur d'une qualité de service homogène au sein de l'ensemble de nos agences.

Une responsabilité partagée

La qualité, la satisfaction des personnes accompagnées et la gestion des risques reposent sur l'engagement de tous : direction, encadrants, salariés, personnes accompagnées, aidants et partenaires.
Chez AIDADOMI, nous considérons la qualité et la gestion des risques comme des leviers essentiels au service de notre mission : permettre à chacun de vivre à domicile dans les meilleures conditions possibles, en toute confiance et en toute sécurité.

À Marseille, le 11 juin 2026

Eric BOBET
Directeur général d'AIDADOMI

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

7 Le cadre réglementaire de nos interventions auprès des séniors 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.
La réévaluation a lieu à date d'anniversaire du contrat et à chaque modification ou ajustement de la prise en charge (volume horaire, tâches à réaliser, lieu d'intervention).

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. Information sur les directives anticipées

Conformément à la réglementation en vigueur, nous informons nos bénéficiaires qu'ils ont la possibilité de rédiger des directives anticipées. Ce document permet d'exprimer par écrit leurs souhaits relatifs à leur fin de vie, dans l'hypothèse où ils ne seraient plus en capacité de les formuler.

Ce document permet de préciser, par avance, les traitements ou actes médicaux que vous acceptez, refusez, souhaitez limiter ou arrêter. Ce n'est pas une obligation, mais ce document aide les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner. Elles sont valables sans limite de durée, modifiables à tout moment, et doivent être facilement accessibles (dossier médical partagé, médecin, hôpital, personne de confiance, proches…) afin de garantir leur prise en compte.

Un formulaire officiel, mis à disposition par le ministère de la Santé, est disponible en deux versions selon votre situation de santé. Néanmoins les directives peuvent également être rédigées sur papier libre, à condition d'être datées, signées et clairement identifiées. Si vous le souhaitez, nous pouvons vous accompagner dans cette démarche ou vous orienter vers les ressources adaptées.

7.4. Règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, au décret n° 2022-733 du 28 avril 2022 fixant le cahier des charges des Services Autonomie, et aux dispositions relatives à l'agrément "services à la personne".

Il s'applique à toutes les personnes accompagnées par AIDADOMI, quel que soit le mode d'intervention : prestations relevant de l'autorisation (Service Autonomie Aide) ou prestations relevant de l'agrément (clients particuliers, prestations commanditées, financées ou non).

Il définit les droits et obligations réciproques des bénéficiaires, clients, proches aidants et du service, ainsi que les règles de vie collective et de fonctionnement applicables dans le cadre des interventions réalisées à domicile ou en établissement.

Le présent règlement est remis :

- à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal lors de la signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) ou du contrat de prestation,
- à chaque intervenant salarié d'AIDADOMI lors de son intégration, afin qu'il en prenne connaissance et s'engage à le respecter.

Il est également tenu à la disposition de tout partenaire ou organisme financeur qui en ferait la demande.

1. Principes et valeurs

AIDADOMI agit dans le respect des valeurs de dignité, d'autonomie, de solidarité et de bienveillance. Le service garantit à chacun :
- le respect de la dignité, de la vie privée et de la sécurité.
- l'égalité de traitement et la non-discrimination.
- le libre choix et la recherche du consentement éclairé.
- la participation active à l'élaboration et à l'évaluation de son accompagnement.

2. Accueil, information et contractualisation

Toute personne est informée avant son admission des prestations proposées, des tarifs, des financements possibles, de ses droits et obligations, et de la possibilité de désigner une personne de confiance.
Selon le régime applicable : pour les prestations relevant de l'autorisation, un DIPEC est établi ; pour les prestations relevant de l'agrément, un contrat de prestation tient lieu de document contractuel.

Pour les commanditaires, l'ordre de mission tient lieu de document contractuel.

Ces documents précisent la nature, la fréquence, les objectifs et les conditions financières des interventions.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

2.1 Documents remis à l'usager lors de l'admission (Conformément à CASF L.311-4)

Lors de son admission, l'usager ou son représentant légal reçoit obligatoirement :

1. Le livret d'accueil du service (L.311-4, 1°)
2. Les tarifs
3. La Charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 8 septembre 2003).
4. Un devis
5. Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) ou contrat d'accompagnement (L.311-4, 2°).
6. Les Conditions Générales de Ventes avec l'information sur la protection des données personnelles (RGPD)
7. Le projet personnalisé, élaboré avec l'usager (L.311-3).
8. Le présent règlement de fonctionnement (R.311-1 à R.311-5).
9. Les coordonnées du médiateur de la consommation, conformément à l'ordonnance n°2015-1033 (mentionnées dans les conditions générales de vente)

2.2 Structuration du DIPEC AIDADOMI

AIDADOMI a fait le choix de structurer le DIPEC autour de quatre documents complémentaires et indissociables, remis au bénéficiaire lors de la contractualisation du service :

- Le DIPEC principal, qui expose les engagements généraux et les modalités de suivi de la prestation.
- Le devis, qui précise la nature, la fréquence, la durée et le coût des interventions.
- Les conditions générales de vente (CGV), qui définissent les droits et obligations contractuelles.
- Le document d'évaluation des besoins, incluant le projet d'aide et d'accompagnement individualisé et les objectifs d'intervention.

Ces documents sont signés et remis concomitamment au bénéficiaire ou à son représentant légal.

Ensemble, ils constituent le Document Individuel de Prise En Charge complet d'AIDADOMI.

3. Évaluation, projet personnalisé et réévaluation

Une évaluation initiale des besoins est réalisée avant toute mise en place d'intervention. Elle conduit à l'élaboration d'un projet personnalisé d'aide et d'accompagnement, construit avec la personne, son représentant légal et, le cas échéant, ses proches aidants.

Ce projet est réévalué au minimum une fois par an ou à chaque évolution significative de la situation.

Toute modification du nombre d'heures, de la nature ou du lieu de la prestation donne lieu à une mise à jour du DIPEC ou du contrat.

Pour les commanditaires, l'ordre de mission tient lieu d'évaluation des besoins.

4. Droits des personnes accompagnées

AIDADOMI garantit le respect des droits fondamentaux énoncés à l'article L.311-3 du CASF, l'accès à toute information concernant la personne, le droit de participation et d'expression, la recherche systématique de son consentement éclairé, la confidentialité des données, le droit d'accès à son dossier et la possibilité de recours à une personne qualifiée ou au médiateur. Les proches et aidants peuvent être associés, avec l'accord de la personne, à l'évaluation, au suivi et à la vie du service.

5. Obligations du service et du personnel

Les professionnels d'AIDADOMI s'engagent à exercer leurs missions dans le respect des valeurs du service, de la déontologie et des droits des personnes accompagnées. Ils doivent : respecter la confidentialité et le secret professionnel; garantir le respect de la dignité, de la vie privée et de l'intégrité de la personne accompagnée; intervenir conformément au DIPEC ou au contrat ; informer la personne de tout changement d'intervenant, d'horaire ou d'organisation; signaler sans délai toute situation à risque, évènement indésirable ou suspicion de maltraitance; assurer la continuité de service en collaboration avec le responsable en agence; adopter une attitude professionnelle, bienveillante et respectueuse; et contribuer à la démarche d'amélioration continue de la qualité du service.

Les intervenants sont formés à la bientraitance, à la prévention des risques professionnels et à la sécurité des bénéficiaires. AIDADOMI met à leur disposition les moyens matériels, techniques et organisationnels nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

6. Règles de vie collective et obligations des bénéficiaires ou clients

Les personnes accompagnées s'engagent à respecter les termes du DIPEC ou du contrat, adopter un comportement courtois et respectueux envers les intervenants et le personnel, permettre l'accès au domicile et garantir des conditions d'hygiène et de sécurité adaptées, prévenir le service en cas d'absence, hospitalisation ou incident, et signaler toute difficulté pour permettre au service d'y répondre.

7. Faits de violence

Tout comportement violent, injurieux ou discriminatoire ou de menace envers une personne accompagnée ou un membre du personnel pourra entraîner :

· un arrêt immédiat des interventions,
· un signalement aux autorités compétentes,
· des poursuites disciplinaires et judiciaires lorsque nécessaire.

8. Organisation et accès aux locaux

Les bénéficiaires, leurs proches et partenaires peuvent être reçus dans les locaux d'AIDADOMI sur rendez-vous, aux horaires d'ouverture affichés et/ou indiqués sur le document annexe au livret d'accueil spécifique à chaque agence. Les locaux d'accueil sont destinés aux échanges avec les professionnels, dans le respect de la confidentialité et des règles de sécurité. Les intervenants y ont accès pour la préparation, la coordination et la transmission des informations nécessaires à la continuité du service.

Ces conditions peuvent être adaptées en fonction des consignes sanitaires et/ou de sécurité en vigueur

9. Sécurité, urgences et continuité

En cas d'urgence, l'intervenant contacte immédiatement les secours (15, 18, 112) et informe le responsable d'astreinte. AIDADOMI dispose d'une procédure d'urgence et de continuité assurant la présence d'un remplaçant en cas d'absence d'intervenant. Tout évènement indésirable grave ou situation à risque fait l'objet d'un signalement interne et, si nécessaire, d'une transmission au Conseil départemental.

10. Déplacements véhiculés

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

Les prestations de transport-accompagnement sont encadrées par le DIPEC ou par une prise en charge spécifique. Les conditions tarifaires liés à ce déplacement sont communiquées dans un devis. Les frais de parking et de péage sont payés directement par le bénéficiaire ou le client le jour même de la prestation. Le véhicule utilisé doit être assuré et conforme aux règles de sécurité. L'usage du véhicule du bénéficiaire ou de l'intervenant nécessite l'autorisation préalable du responsable en agence.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

Tout déplacement fera l'objet d'une traçabilité contre signée par le bénéficiaire et l'intervenant avec un relevé des kilomètres effectués le jour même de l'intervention.

11. Réclamations, signalements et médiation

Toute réclamation peut être adressée à l'intervenant ou au responsable en agence, ou par écrit au service qualité, ou via les outils de suivi et d'évaluation mis à disposition. Le service s'engage à répondre dans un délai maximum de 7 jours après réception. Toutes les réclamations sont enregistrées, suivies et analysées dans le cadre de la démarche qualité.

En cas de désaccord, la personne peut saisir une personne qualifiée (désignée par le Département, aide gratuite et confidentielle pour faire valoir ses droits), ou contacter le médiateur de la consommation dont les coordonnées figurent sur le DIPEC ou le contrat et le site internet du service.

12. Assurance et responsabilité

AIDADOMI est couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle.

Le bénéficiaire ou le client doit signaler sans délai tout incident, dégradation ou vol survenu durant l'intervention. En cas de détérioration ou de casse provoquée et reconnue par l'intervenant, le client devra transmettre à l'agence la facture d'achat de l'objet concerné.

13. Suspension, rétablissement et fin d'intervention

Le client ou le bénéficiaire peuvent suspendre ou résilier la prestation dans les conditions prévues par les Conditions Générales de Vente. La résiliation du service est soumise à un préavis d'un mois.
Le client ou le bénéficiaire peuvent suspendre ou résilier sa prestation à tout moment à effet immédiat en cas d'hospitalisation, d'entrée en établissement, de cessation ou modification du financement.
Le rétablissement est effectif dès la reprise de la situation initiale ou du financement. Toute interruption prolongée fait l'objet d'un suivi spécifique.

14. Révision du règlement

Le présent règlement est révisé à chaque évolution réglementaire majeure, ou au minimum tous les cinq ans. En cas de révision mineure (modification rédactionnelle ou mise à jour d'information), la mise à jour est effectuée par le Service Qualité. En cas de modification majeure, la version est validée par le Comité de Direction et présentée aux instances de représentation et de participation. Les bénéficiaires et leurs aidants peuvent être consultés pour avis sur le projet de révision.

Date de révision du règlement de fonctionnement : 15/11/2025

7.5. 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.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

- **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.

7.6. Charte nationale d'accueil du jeune enfant

10 grands principes, pour grandir en toute confiance

- **Principe 1**

Pour grandir sereinement, **j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma situation** ou celle de ma famille.

- **Principe 2**

J'avance à mon propre rythme et je développe toutes mes facultés en même temps : pour moi, tout est langage, corps, jeu, expérience.
J'ai besoin que l'on me parle, de temps et d'espace pour jouer librement et pour exercer mes multiples capacités.

- **Principe 3**

Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi.
Je me sens bien accueilli quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.

- **Principe 4**

Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, **j'ai besoin de professionnels qui encouragent avec bienveillance** mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir.

- **Principe 5**

Je développe ma créativité et **j'éveille mes sens grâce aux expériences artistiques et culturelles.** Je m'ouvre au monde par la richesse des échanges interculturels.

- **Principe 6**

Le contact réel avec la nature est essentiel à mon développement.

- **Principe 7**

Fille ou garçon, j'ai besoin que l'on me valorise pour mes qualités personnelles, en dehors de tout stéréotype. Il en va de même pour les professionnels qui m'accompagnent. C'est aussi grâce à ces femmes et à ces hommes que je construis mon identité.

- **Principe 8**

J'ai besoin d'évoluer dans un **environnement beau, sain et propice à mon éveil.**

- **Principe 9**

Pour que je sois bien traité, il est nécessaire que les adultes qui m'entourent soient bien traités. **Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger** entre collègues comme avec d'autres intervenants.

- **Principe 10**

J'ai besoin que les personnes qui prennent soin de moi soient bien formées et s'intéressent aux spécificités de mon très jeune âge et de ma situation d'enfant qui leur est confié par mon ou mes parents.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

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'Accompagnement à domicile des personnes âgées,** mis en place par les caisses de retraite : l'Assurance retraite pour les retraités du régime général ou de la Fonction publique d'État et la Mutualité sociale agricole (MSA) pour les retraités du régime agricole ;
- **L'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)**, mise en place par les départements.

L'Accompagnement à domicile des personnes âgées s'adresse aux retraités fragilisés qui ont besoin de préserver leur autonomie.
L'APA est destinée aux personnes ayant besoin d'aide dans les activités de la vie quotidienne ou dont l'état nécessite une surveillance régulière.

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 âgées de 65 ans et plus

L'aide ménagère à domicile : Une aide financière pour les dépenses d'interventions d'une aide à domicile pour les personnes âgées non bénéficiaires de l'APA.
Attention : L'aide-ménagère est une aide sociale pour les personnes âgées et constitue une avance du conseil départemental. Elle est récupérable sur succession. Le conseil départemental peut récupérer les sommes avancées sur la succession de la personne âgée si la succession est supérieure à 46 000 €.

Pour les personnes en situation de handicap

La Prestation de compensation du handicap (PCH) est une aide financière destinée aux personnes qui ont besoin d'une aide dans la réalisation des actes de la vie quotidienne du fait d'un handicap. La PCH peut prendre en charge en totalité ou en partie les dépenses liées au handicap.

La PCH peut financer cinq types d'aide :

- les aides humaines : intervention d'une tierce personne, y compris de l'aidant familial, pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, préparation des repas, alimentation, vaisselle, déplacements…), pour la surveillance et pour la parentalité ;
- les aides techniques : équipements conçus et adaptés pour pallier le handicap ;

- les aides pour l'aménagement du logement et du véhicule et les surcoûts liés au transport ;
- les charges spécifiques c'est-à-dire les dépenses permanentes et prévisibles liées au handicap et n'ouvrant pas droit à une prise en charge au titre d'un des autres éléments de la PCH (par exemple, les protections pour incontinence, l'abonnement à un service de téléalarme…) ou les charges exceptionnelles c'est-à-dire les dépenses ponctuelles liées au handicap et n'ouvrant pas droit à une prise en charge au titre d'un des autres éléments de la PCH ;
- les aides animalières, uniquement pour les animaux agréés.

AIDADOMI intervient dans le cadre de l'aide Humaine pour l'aide aux gestes essentiels de la vie, et peut, à travers sont équipes d'hommes toutes mains, réaliser des aménagements à votre domicile. AIDADOMI vous accompagne dans l'établissement de votre projet de vie à déposer auprès de la maison départementale des personnes handicapées

Pour les personnes de retour au domicile après hospitalisation

L'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH) : Cette prestation favorise le retour à domicile en proposant une offre de services : portage de repas, aides techniques, téléalarme, aideménagère, etc. Elle s'adresse à tout assuré social, sous conditions de ressources, nécessitant un accompagnement dans sa vie quotidienne à sa sortie d'hospitalisation.

Le besoin peut être identifié par l'équipe de l'établissement de santé et/ou exprimé par le patient ou son entourage.

Durée du dispositif : jusqu'à 3 mois

Ce dispositif n'est pas accessible aux bénéficiaires ou aux demandeurs d'une Allocation personnalisée d'autonomie (APA) et ne se substitue pas à l'Allocation personnalisée d'Autonomie (APA) accordée en urgence.

Si, avant l'hospitalisation, la personne âgée de 60 ans et plus rencontrait déjà des difficultés à réaliser seule certaines activités (exemple : se lever, s'habiller, faire sa toilette, se déplacer), elle sera orientée vers le Conseil départemental.

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 les aidants

- **L'AJPA (Allocation Journalière du Proche Aidant)**, est une aide financière qui permet de compenser une perte de revenus lors de la cessation ou réduction d'activité professionnelle pour accompagner un proche en perte d'autonomie. Elle est versée par la CAF (régime général) ou la MSA (régime agricole).
- **Le congé proche aidant**, permet à tout salarié de suspendre temporairement son contrat de travail pour accompagner un proche en perte d'autonomie.
- **Le droit au répit des aidants** permet de financer des solutions temporaires pour soulager un aidant familial qui accompagne une personne âgée en perte d'autonomie. Il est intégré à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

AIDADOMI veille à soutenir les aidants en les informant sur les dispositifs existants, en les accompagnant dans leurs démarches et en mettant en place, lorsque nécessaire, des interventions de relais favorisant le répit de l'aidant.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

Pour la garde des jeunes enfants

Selon le mode de garde choisi et votre situation, vous pouvez peut-être obtenir des aides financières qui font 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 ;
- 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, Cla) 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 au titre des prestations de services à la personne réalisées par AIDADOMI ouvrent droit, selon la réglementation fiscale en vigueur, à un crédit d'impôt égal à 50 % des dépenses engagées.

Le plafond annuel des dépenses ouvrant droit au crédit d'impôt est fixé à 12 000 € par foyer fiscal, soit un avantage fiscal maximal de 6 000 € par an.

Ce plafond peut être majoré de 1 500 € :
- par enfant à charge ;
- par membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans ;
sans que le plafond total des dépenses ne puisse dépasser 15 000 € par an (majorations incluses) dans le cas général.
Ce plafond peut être porté à 20 000 € par an pour certaines personnes en situation de handicap ou d'invalidité.

Certaines prestations sont soumises à des plafonds spécifiques :
- petit jardinage à domicile : plafond annuel de 5 000 € ;
- assistance informatique et internet à domicile : plafond annuel de 3 000 € ;
- prestations de petit bricolage dites « homme toutes mains » : plafond annuel de 500 €.

Une attestation fiscale annuelle est remise au client conformément à la réglementation en vigueur.

Avance Immédiate de crédit d'impôt

AIDADOMI propose le dispositif d'Avance Immédiate de crédit d'impôt mis en place par l'URSSAF.

Dans ce cadre, le règlement des prestations s'effectue par prélèvement automatique, permettant au client éligible de ne payer que 50 % du montant des prestations au moment de la facturation, sous réserve d'éligibilité au dispositif.

Mesures fiscales relatives aux Services à la Personne

Les prestations réalisées par AIDADOMI dans le cadre des services à la personne ouvrent droit, sous réserve des conditions prévues par la réglementation fiscale en vigueur, à un crédit d'impôt pour les dépenses engagées au titre de la résidence principale ou secondaire située en France.

Cet avantage fiscal peut également bénéficier, sous certaines conditions, aux dépenses engagées pour un ascendant remplissant les conditions d'attribution de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (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 régler par prélévement 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.

Livret d'accueil - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

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-Rhônes (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 : 3133
Allo Enfance en danger : 119

Si vous souhaitez signalez une situation de maltraitance concernant une personne âgée, vous pouvez vous adresser :

- au Conseil Départemental des Alpes de Hautes Provence : ei-eig@le04.fr
- au Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône : paphservices.dpaph@departement13.fr
- au Conseil Départemental du Gard, en envoyant un mail à : daut-fei.saad@gard.fr
- au Conseil Départemental du Var : eigcd83@var.fr
- au Conseil Départemental du Vaucluse : service.domicile@vaucluse.fr

La transmission des Evènements Indésirables Grave se fait également par voie dématérialisée, en déposant le document sur la plateforme :
https://demat.social.gouv.fr/commencersignalereimedicosoc

Vous pouvez également contacter, en fonction de votre lieu d'habitation :

Les services territorialisées de l'Autonomie, dont les coordonnées sont mentionnées à l'adresse suivante : https://www.gard.fr/mes-demarches/pour-les-personnes-agees/signaler-des-maltraitances-envers-les-personnes-vulnerables.
Le Responsable en Agence pourra vous transmettre également leurs coordonnées téléphoniques, selon votre lieu d'habitation.

Pour L'ARS Occitanie : ars-oc-alerte@ars.sante.fr

Pour l'ARS PACA : ars-paca-alerte@ars.sante.fr

Charte de la diversité

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

AIDADOMI
votre aide à domicile

ANNEXE À IMPRIMER
À REMETTRE AVEC LE LIVRET D'ACCUEIL

FICHE D'INFORMATION – DYSFONCTIONNEMENT / RÉCLAMATION

Vous avez constaté une situation inhabituelle, un incident ou un dysfonctionnement en lien avec votre accompagnement ?
Cette fiche vous permet d'en informer AIDADOMI afin que nous puissions en prendre connaissance, l'analyser et, si nécessaire, mettre en place les actions adaptées.

1. VOUS CONCERNANT

Nom et prénom : .....

Vous êtes :

☐ La personne accompagnée ☐ Un proche / aidant ☐ Le représentant légal ☐ Autre : .....

Téléphone ou e-mail : .....

Ces coordonnées pourront être utilisées par AIDADOMI pour vous contacter si des précisions sont nécessaires à l'analyse de la situation.

2. QUE S'EST-IL PASSÉ ?

Date de l'événement : ..... / ..... / ..... **Lieu :** .....

Décrivez simplement ce qui s'est passé :

.....
.....
.....

Y a-t-il eu des conséquences pour la personne accompagnée ?

☐ Non ☐ Oui, précisez : .....

Avez-vous déjà informé un membre de l'équipe AIDADOMI ?

☐ Non ☐ Oui – Qui ? .....

3. DATE ET SIGNATURE

Date du renseignement de cette fiche : ..... / ..... / .....

Signature (facultative) :

COMMENT NOUS TRANSMETTRE CETTE FICHE ?
Vous pouvez remettre cette fiche à votre agence AIDADOMI
ou la transmettre par mail à contact@aidadomi.fr
ou par courrier au siège AIDADOMI
30 Avenue Robert Schuman – 13002 Marseille.

EN CAS DE DANGER IMMÉDIAT
POUR UNE PERSONNE, CONTACTEZ DIRECTEMENT LES SERVICES DE SECOURS.

BESOINS D'AIDE ?

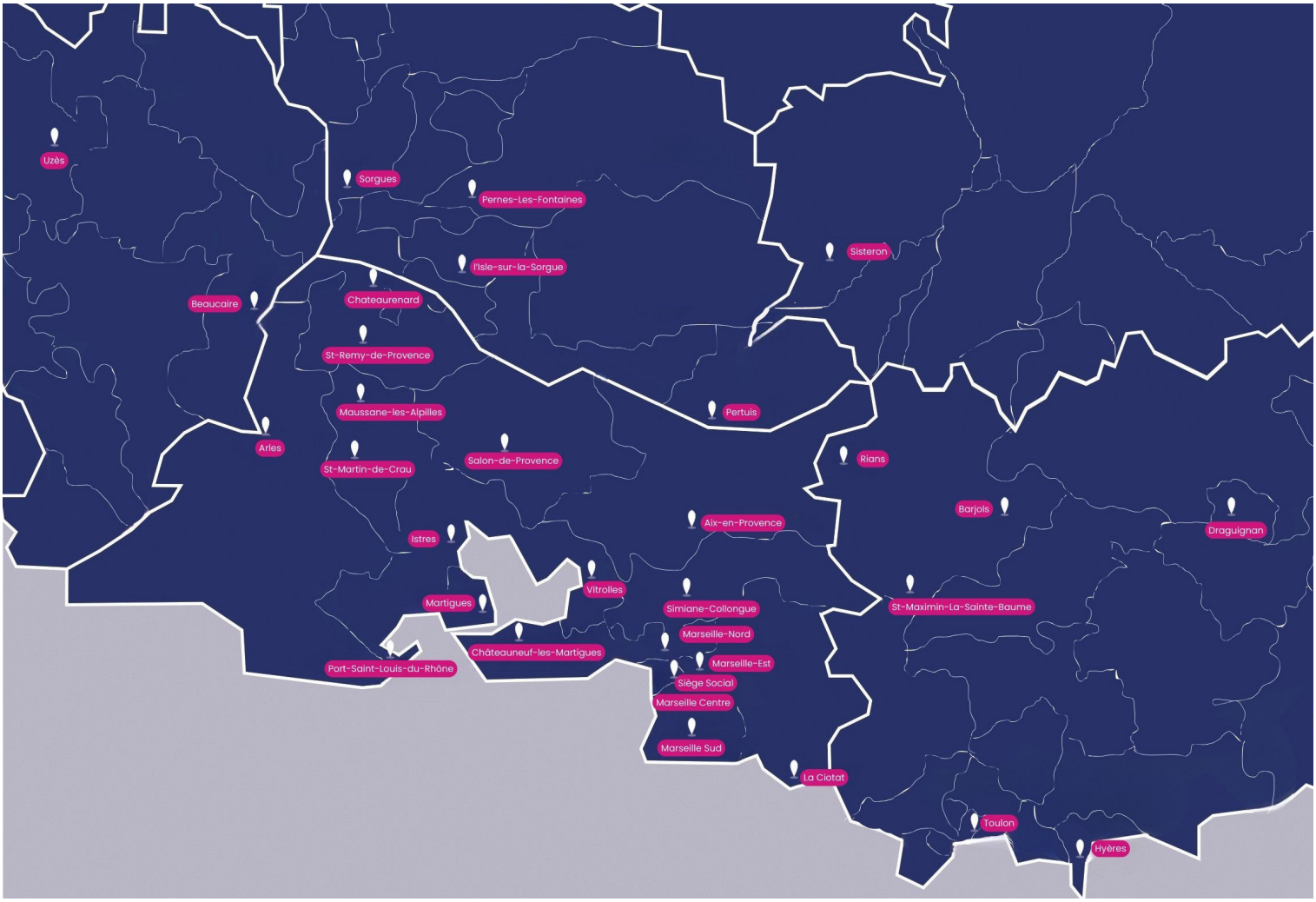
3133
Numéro national d'écoute et de signalement des situations de maltraitance concernant les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et les adultes vulnérables.

119
Enfance en danger.

15
Urgence médicale.

17
Police / Gendarmerie.

AIDADOMI prendra en compte toute information transmise, même si vous ne souhaitez pas ou ne pouvez pas renseigner l'ensemble des rubriques.



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

32
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 - contact@aidadomi.fr