AIDADOMI
votre aide à domicile

Livret d'accueil

Charte nationale qualité 2021
SERVICES À LA PERSONNE

PAR AFNOR CERTIFICATION
NF SERVICE
Services aux personnes à domicile (NF 311)
Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-056 et garantit que le respect de/des : Principes éthiques, la Connaissance des publics, des domiciles et de l'environnement, Orientations stratégiques et du système qualité, l'Offre de service, l'Organisation globale de l'entité, du Service, l'Amélioration continue de la qualité, sont contrôlés régulièrement
Par AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

LA RÉFÉRENCE HANDICAPS
cap' handéo
CERTIFICATION
Services à la personne

AGRÉMENT
ENTREPRISE SOLIDAIRE D'UTILITÉ SOCIALE

AIDADOMI
votre aide à domicile

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. DIVERS 23
   8.1. La Charte de la Diversité 23
   8.2. Nos agences sur le territoire 24

Livret d'accueil V2021-02

1 Le mot du Fondateur d'AIDADOMI

« AIDADOMI est une entreprise de Services à la Personne de l'économie sociale et solidaire »

Placer nos clients et nos salariés au cœur de nos préoccupations est notre priorité.
Conscients que la **satisfaction de nos clients** passe par des **interventions de qualité**, notre organisation qui s'appuie sur les savoir-faire et savoir-être de nos salariés permet de s'en assurer.

AIDADOMI a obtenu la **certification NF Service - Services aux personnes à domicile, délivrée par AFNOR Certification** depuis 9 ans (renouvelée le 24 octobre 2018) et la **certification Cap'Handéo** le 26 juin 2018 pour les services auprès des personnes en situation de handicap. Ces certificats garantissent le **respect de nos engagements qualité** auprès de nos clients.
Notre suivi quotidien des interventions, nos contrôles qualité et nos permanences d'accueil sont autant d'occasion d'échanger avec votre référent sur vos attentes et vos besoins.
Avec **19 agences de proximité et 750 salariés**, notre organisation nous permet de pouvoir assurer une continuité de service et la sécurisation de nos interventions lorsque l'accompagnement le nécessite.

De plus, depuis ce nouveau contexte épidémique, nous avons modifié nos processus d'intervention en intégrant un protocole sanitaire strict et la mise en place de **gestes barrières.** Nous fournissons à nos salariés des **Equipements de Protection Individuelle** adaptés.

Afin de disposer d'une meilleure prise en compte des impacts environnementaux et sociaux dans son activité, AIDADOMI s'est engagée dans une démarche dite de **Responsabilité Sociale et Environnementale** avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise : salariés, clients et partenaires.
Cet engagement volontaire repose sur les **3 dimensions du Développement Durable : le Sociétal, le Social et l'Environnemental**, intégrées dans notre démarche d'amélioration continue.

Enfin, notre fort investissement dans la formation de notre équipe permet d'améliorer nos compétences et d'adapter nos interventions au plus près de vos besoins.

J'ai la chance de conduire une **équipe dynamique, novatrice et engagée** où la compétence de chaque salarié dans l'entreprise est un atout essentiel pour entretenir une relation durable avec nos clients et nos partenaires.

Eric BOBET
Fondateur d'AIDADOMI

Livret d'accueil 2021 - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

2 Présentation générale d'AIDADOMI

AIDADOMI est une **Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale, créée en 2006**. Nous sommes présents sur le territoire des Bouches du Rhône, du Vaucluse et du Var à travers nos **19 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 nos certifications **Cap'Handéo et NF Service - Services aux personnes à domicile**, notre reconnaissance en tant qu'**Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS)** et notre adhésion à la **Charte Nationale Qualité des Services à la Personne**.

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

ENTRETIEN DU DOMICILE

SITUATIONS DE HANDICAP

AIDE AUX SENIORS

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 agrées **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 atour 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 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 uniquement 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.

Livret d'accueil 2021 - 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** : entretien du domicile, courses et préparation des repas, accompagnement véhiculé et promenade, gestes essentiels de la vie, présence de nuit, retour d'hospitalisation, téléassistance.

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 maintenir v**otre 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, aide aux déplacements….

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 19 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 :

- le Pôle emploi ;
- 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) ;
- la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation et du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE).

LES ORGANISMES DE FORMATION

LES ORGANISMES DE CERTIFICATION :

- AFNOR Certification, NF Service - Services aux personnes à domicile ;
- Handéo Services pour la certification Cap'Handéo, services à la personne ;
- la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) dans le cadre de l'agrément Entreprise Solidaire d'Utilisé Sociale (ESUS).

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 gestionnaires de cas dans le cadre de la Méthode d'Action pour l'Intégration du service d'Aide (MAIA) et de soins dans le champ de l'autonomie ;
- les Plateformes Territoriale d'Appui (PTA) dans le cadre du soutien aux professionnels dans l'organisation des parcours de santé complexes ;
- les réseaux de santé pour favoriser l'accès aux soins, la coordination, la continuité ou l'interdisciplinarité des prises en charge.

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)

3 Nos modalités d'intervention et de suivi

3.1. Engagements et déontologie professionnelle

Nos engagements et notre déontologie professionnelle sont basés sur :

LE RESPECT

- Le respect de la personne et son bien-être sont nos objectifs prioritaires.
- 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.
- Chaque année, nous transmettons à nos clients une enquête de satisfaction. L'analyse résultant de cette enquête nous permettra de poursuivre notre démarche d'amélioration de la qualité.
- Dans le cas d'une insatisfaction constatée et explicitée à l'issue de la première intervention, nous nous engageons à renouveler à nos frais l'intervention pour obtenir la satisfaction de nos clients ou à rembourser nos clients de cette intervention.

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 de 06H00 à 09H00 et de 17H00 à 24H00, ainsi que les jours fériés et le week-end de 06H00 à 24H00.

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 du Responsable en agence. 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.

LA MISE EN ŒUVRE D'UN GROUPEMENT LOCAL D'USAGERS ET DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

AIDADOMI constitue et réunit une fois par an, au minimum, un Groupement Local d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap volontaires. L'objectif est d'informer le public présent sur différents dispositifs (accès à la culture et aux loisirs, accompagnement lors de l'hospitalisation, accès au logement, …), et de recueillir les avis, remarques, observations et suggestions des personnes afin d'améliorer la qualité des prestations.
Ces engagements s'appliquent à l'ensemble de nos équipes en agence et sur le terrain.

A Marseille, le 4 janvier 2021

Eric BOBET
Fondateur d'AIDADOMI

Livret d'accueil 2021 - 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, …) ;
- respecter un protocole sanitaire strict.

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) ;
- 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 d'une personne diabétique ;
- réaliser des soins médicaux et paramédicaux ;
- administrer les médicaments ;
- 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.

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.
Afin de développer la compétence par métier, AIDADOMI développe la mise en place d'un fonctionnement matriciel :

- en vertical : une logique de territoire ;
- en horizontal : une animation par métier inter-territoires (Handicap, Petite enfance, …).

SELECTION ET QUALIFICATION

AIDADOMI attache une grande importance à la sélection de son personnel et à sa professionnalisation afin d'assurer la qualité des interventions et la satisfaction des clients.
Nous réalisons 2 entretiens d'embauche au cours desquels une analyse du savoir-être et des tests de mise en situation sur le savoir-faire sont effectués afin d'évaluer les compétences de l'intervenant(e).

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.
Des contrôles inopinés sur la qualité des prestations au domicile des clients sont réalisés par le Responsable en agence ou l'évaluatrice qualité.
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.

SERVICES SPECIALISES AUPRES DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

AIDADOMI a mis en place des services spécialisés auprès des personnes en situation de handicap.
Ces services transverses sont composés d'au maximum 30 intervenant(e)s par service.

Des formations adaptées aux différents types de handicap sont mises en œuvre.
Les responsables des services handicap organisent des réunions de service ou de coordination annuelles avec les intervenant(e)s qui travaillent auprès des personnes en situation de handicap autour de différentes thématiques.
Des temps de réunion sont consacrés à l'échange de pratiques et peuvent être animés par un spécialiste externe de cette discipline.

MISE EN ŒUVRE DE NOS INTERVENTIONS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Dans le cadre de la crise sanitaire que nous traversons, le gouvernement a décidé que toutes les activités de service à la personne doivent se mettre en place dans le strict respect des règles sanitaires.
Nos intervenant(e)s disposent de tous les Équipements de Protection Individuelle et des processus d'intervention nécessaires à la réalisation de nos prestations.
Nos interventions à votre domicile peuvent donc être réalisées en toute sécurité et contribuer au maintien de l'activité souhaité par le gouvernement.

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

AIDE AUX SENIORS

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 analyse 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.

Dans le cas où le client :

- **est éligible à une prise en charge par un financeur**, le Responsable en agence l'aidera à réaliser les démarches administratives nécessaires à son obtention. L'analyse précise des besoins et la réalisation du devis sont réalisées 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 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 son annexe sont remis au client lors de la signature du contrat. L'annexe présente l'agence (zone d'intervention, accès, horaires d'ouverture, organigramme), les tarifs applicables avec les aides financières, les avantages fiscaux et les coordonnées de la personne qualifiée (si connue dans le département).

PRESENTATION DE L'INTERVENANT(E)

L'intervenant(e) est choisi par le Responsable en agence en fonction des besoins et des attentes du client. Un membre de notre équipe d'encadrement présente systématiquement l'intervenant(e) au domicile du client, ce qui permet de :

- rappeler et valider avec l'intervenant(e) le contenu de la mission (liste des tâches à réaliser), et le cas échéant, lui présenter les objectifs du projet d'aide et d'accompagnement ;
- initier la relation de confiance entre le client et l'intervenant(e).

Lors de cette présentation, le Responsable en agence :

- remet au client le cahier de liaison et explique les modalités d'utilisation ;
- fait signer le document de remise de clés aux clients, dans le cas d'une remise de clés.

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.
- Puis, un suivi qualité régulier est réalisé pour vérifier la qualité de la prestation selon une périodicité établie en fonction du public accompagné.

Recueil de la satisfaction client

- Un premier questionnaire de satisfaction est remis au client afin de connaître son avis du premier contact jusqu'à la première intervention.
- Un questionnaire de satisfaction annuelle est remis pour connaitre l'avis du client sur la qualité des prestations.

Réévaluation de la prestation

- AIDADOMI est à l'écoute de l'évolution des besoins du client et ajuste la prestation à la demande du client.
- Une réévaluation annuelle systématique des besoins du client est réalisée par le Responsable en agence et biannuelle dans le cas de la garde d'enfant de moins de trois ans.

Contrôle qualité

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).

Continuité de la prestation

- Le client peut demander à modifier ponctuellement l'horaire d'intervention, pour cela, il en fera la demande à son référent. 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 œuvre 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 de l'accompagnement d'une personne en situation de handicap, le client définit avec le Responsable en agence le niveau d'obligation du remplacement d'un(e) intervenant(e) absent. Ce niveau de remplacement est inscrit dans son contrat.

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 aux fonctions d'élimination, …) ;
- 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.

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 lorsque des interventions sensibles démarrent à son domicile en dehors des jours et horaires de l'agence.

Coordination des interventions

Le cahier de liaison est remis au client lors de la présentation de l'intervenant(e).
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, le Responsable en agence référent communique la liste des personnes qualifiées prévue à l'Article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles (lorsque cette liste est 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 de Pôle 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

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 le contrat.

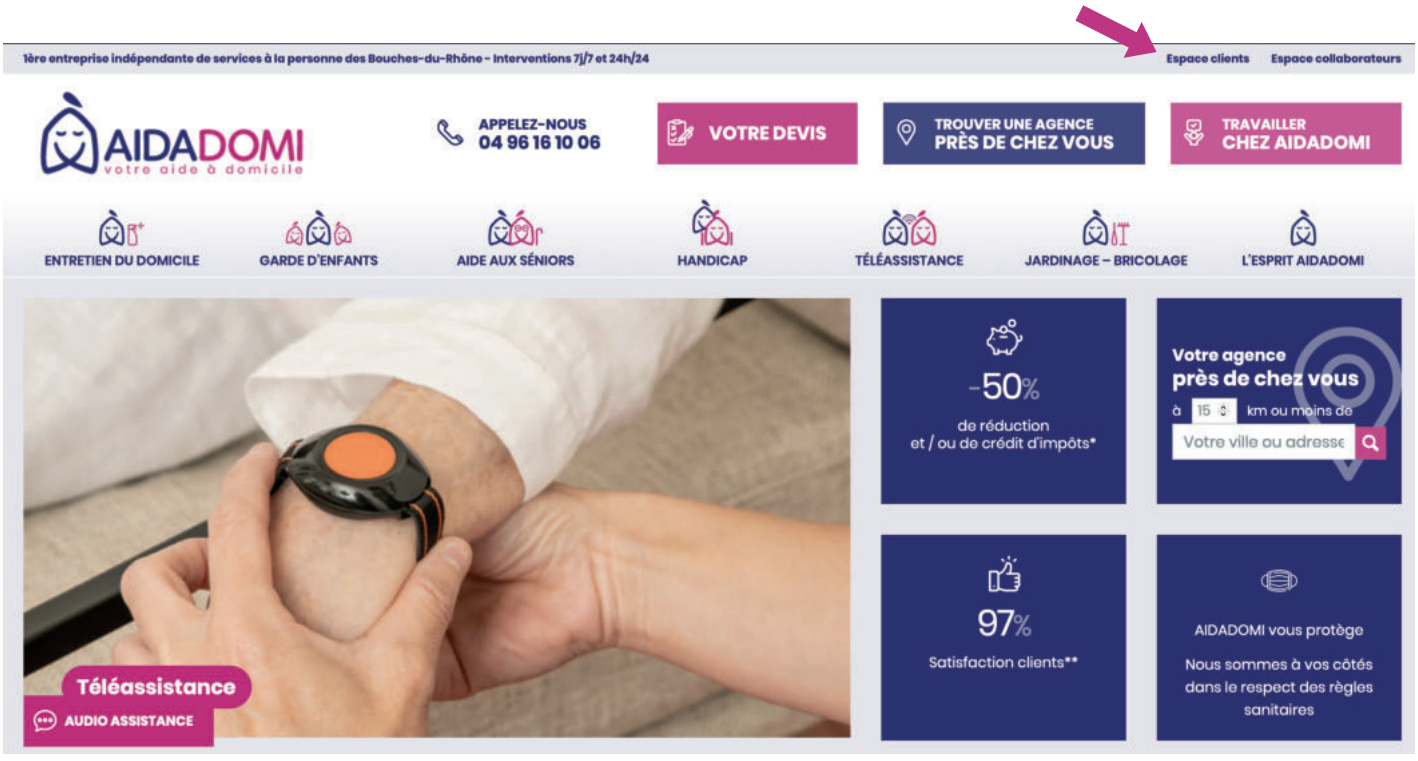
3.7. Partage, maîtrise et protection des données

AIDADOMI garantit la protection, l'accès, le partage et la modification des informations et des données dans le respect de la loi et du choix du client.
Le client peut, à tout moment, s'opposer au partage d'informations le concernant en s'adressant au Responsable en agence en charge de son dossier.

Livret d'accueil 2021 - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

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.
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.

5 Nos agréments et nos autorisations

5.1. Les services à domicile

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.

Pour l'aide aux personnes âgées et pour l'aide aux personnes en situation de handicap, **AIDADOMI dispose d'une autorisation délivrée par les Conseils Départementaux 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 :

La DIRRECTE

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

Handéo Services

14 Rue de la Tombe Issoire - 75014 Paris
• Tél. : 01 43 12 19 29 • E-mail: contact@handeo.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 quai d'Arenc CS70095 13304 MARSEILLE CEDEX 02 • Tél. : 04 13 31 29 22 ou 04 13 31 29 19 ;
- CD30 : 3 rue Guillemette 30044 NIMES CEDEX 9 • Tél. : 04 66 70 58 39 ;
- CD83 : 390 avenue des Lices • 83000 Toulon • Tél. : 04 83 95 00 00 ;
- CD84 : 6 boulevard Limbert BP958 84092 AVIGNON Cedex 9 • Tél. : 04 90 16 15 00.

Le médiateur de la consommation

Conformément à la loi, AIDADOMI a désigné un médiateur. Il s'agit de l'Association des Médiateurs Européens (AME) avec laquelle notre fédération (la FESP) a signé une convention de partenariat.

Pour accéder à une demande de médiation :

- se connecter sur internet avec l'adresse suivante :
  http://www.mediationconso-ame.com/fesp-services-a-la-personne ;
- choisir le champ « FESP » pour le professionnel adhérent ;
- renseigner la demande.

Livret d'accueil 2021 - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

6 Notre politique qualité

AIDADOMI est une entreprise de l'économie sociale et solidaire présente sur les territoires des Bouches du Rhône, du Gard, du Var et du Vaucluse à travers ses 19 agences de proximité.

Sa finalité est de proposer pour toute la famille (du plus jeune au grand aîné) des **services de qualité adaptés aux besoins.** Nos services principaux sont : **l'entretien du domicile, l'aide aux personnes âgées, la garde d'enfant(s), l'aide aux personnes en situation de handicap, la téléassistance, le jardinage et le bricolage**.

La qualité des services passe, notamment, par **la qualité de nos intervenant(e)s** ; aussi, nous assurons le développement de la professionnalisation de nos salariés.

Au regard des enjeux du secteur de l'aide à domicile et des valeurs portées par AIDADOMI, nous nous sommes engagés 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 : **la qualité de service (enjeux sociétaux), la qualité de l'emploi (enjeux sociaux) et la qualité de vie (enjeux environnementaux)**.

Depuis la création de la société, nous formalisons nos modes de fonctionnement et nous sommes dans une logique d'**amélioration continue de nos processus**. Nos équipes et nos clients sont demandeurs d'un cadre de fonctionnement clair et unique.
AIDADOMI est **certifiée NF 311 « Services aux personnes à domicile » par AFNOR** certification depuis le 26 avril 2011.
Dans le cadre des services réalisés auprès des personnes en situation de handicap, AIDADOMI est **certifiée Cap'Handéo** depuis le 26 juin 2018.

Dans le cadre de **notre projet d'entreprise** et de notre démarche d'amélioration continue, nos orientations stratégiques sont les suivantes :

- optimiser nos processus, notre organisation et notre communication pour solidifier les fondations de l'entreprise et garantir une qualité de service ;
- mettre en place un pilotage de l'entreprise avec de nouveaux outils numériques ;
- optimiser nos ressources pour améliorer notre productivité ;
- diversifier notre offre de service en réponse aux nouveaux besoins du territoire ;
- professionnaliser, valoriser les métiers de l'entreprise et fédérer les équipes autour des valeurs d'AIDADOMI.

Nous avons défini des objectifs qui s'inscrivent dans ces orientations et qui tiennent compte des résultats de notre système qualité.

Nos engagements et notre organisation qualité s'appliquent à l'ensemble de nos agences et visent à y fournir un niveau de service identique dans le respect des principes déontologiques du secteur, de la réglementation, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, des exigences de la norme NF X50-056 « Services aux personnes à domicile » et du référentiel Cap'Handeo.

Toute l'équipe d'AIDADOMI s'engage à satisfaire au quotidien les personnes aidées et à assurer un suivi constant des salariés dans le respect de notre politique qualité

A Marseille, le 4 janvier 2021

Eric BOBET
Fondateur d'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.
Il est évalué et révisé, le cas échéant, 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.

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 la personne de confiance du **code de l'action sociale et des familles** (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 mentionné à **l'article L. 1111-6 du code de la santé publique** (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie …), 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.

Livret d'accueil 2021 - toute reproduction interdite - ©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 l'article 14 de notre devis, 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 auxquels sont annexés :

- 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 inclues 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.

CHARTE DE LA diversité EN ENTREPRISE

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

NOS AGENCES

PAYS DES SORGUES MONTS DU VAUCLUSE
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE
425 avenue de l'Arc
84800 L'Isle-sur-la-Sorgue
Tél. 04 88 605 155
islesurlasorgue@aidadomi.fr

ENTRE CRAU ET ALPILLES
SAINT-MARTIN-DE-CRAU
15 place du Dr.Joseph Bagnaninchi
13310 Saint-Martin-de-Crau
Tél. 04 90 490 490
saintmartin@aidadomi.fr

PAYS SALONAIS
SALON-DE-PROVENCE
40 rue Beauvezet
13300 Salon-de-Provence
Tél. 04 90 442 442
salon@aidadomi.fr

PAYS D'AIX
AIX-EN-PROVENCE
Centre Commercial le Deffens
7 rue de la Verdière
13090 Aix-en-Provence
Tél. 04 42 125 126
aix@aidadomi.fr

LES SORGUES DU COMTAT
SORGUES
61 rue des Remparts
84700 Sorgues
Tél. 04 88 601 394
sorgues@aidadomi.fr

MARSEILLE CENTRE
30 avenue Robert Schuman
13002 Marseille
Tél. 04 96 160 490
marseillecentre@aidadomi.fr

EST ETANG DE BERRE
VITROLLES
Centre urbain Arcades des Abbayes
13127 Vitrolles
Tél. 04 42 417 417
vitrolles@aidadomi.fr

SUD DU PAYS D'AIX
SIMIANE-COLLONGUE
606 av. du G. de Gaulle
Res. les Genêts
13109 Simiane-Collongue
Tél. 04 42 260 260
simiane@aidadomi.fr

TERRE DE PROVENCE
CHÂTEAURENARD
3 avenue Frédéric Mistral
13160 Châteaurenard
Tél. 04 90 211 111
chateaurenard@aidadomi.fr

MARSEILLE EST
98 rue Montaigne
13012 Marseille
Tél. 04 96 160 484
marseilleest@aidadomi.fr

ISTRES-OUEST-PROVENCE
ISTRES
34 boulevard Paul Painlevé
13800 Istres
Tél. 04 42 117 711
istres@aidadomi.fr

PROVENCE VERDON
VARAGES
8 rue du Général Gassendi
83670 Varages
Tél. 04 89 116 834
varages@aidadomi.fr

NORD ALPILLES
SAINT-RÉMY-DE-PROVENCE
Z.A de la Gare Av. de la 1er DFL
13210 Saint-Rémy-de-Provence
Tél. 04 90 921 921
saintremy@aidadomi.fr

MARSEILLE NORD
Station Alexandre 29-31 bd Charles Moretti
13014 Marseille
Tél. 04 96 160 480
marseillenord@aidadomi.fr

PAYS MARTEGAL - CÔTE BLEUE
MARTIGUES
96 avenue Jean-Paul Marat
13500 Martigues
Tél. 04 42 351 351
martigues@aidadomi.fr

PROVENCE VERDON
BARJOLS
42 boulevard Grisolle
83670 Barjols
Tél. 04 22 542 342
barjols@aidadomi.fr

PAYS D'ARLES
ARLES
47 Avenue Stalingrad
13200 Arles
Tél. 04 90 544 544
arles@aidadomi.fr

MARSEILLE SUD
201 rue Paradis
13006 Marseille
Tél. 04 91 423 423
marseillesud@aidadomi.fr

SUD LUBÉRON ET NORD DU PAYS D'AIX
PERTUIS
Maison de la Citoyenneté
Place du 4 Septembre (Permanence)
84120 Pertuis
Tél. 04 42 125 126
pertuis@aidadomi.fr

SAINTE-BAUME-MONT AURÉLIEN
SAINT-MAXIMIN
6 avenue Albert 1er
83470 Saint-Maximin-la-Sainte-Baume
Tél. 04 22 542 404
saintmaximin@aidadomi.fr

Livret d'accueil 2021 - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI

Bien plus qu'une aide, nous sommes à vos côtés durant tous les moments de votre vie !

AIDADOMI
votre aide à domicile

SIÈGE SOCIAL

SARL - N° de SIREN : 491200309
30 avenue Robert Schuman13002 Marseille
Téléphone : 04 96 161 006 • E-mail : contact@aidadomi.fr

www.aidadomi.fr

Livret d'accueil 2021 - toute reproduction interdite - ©AIDADOMI