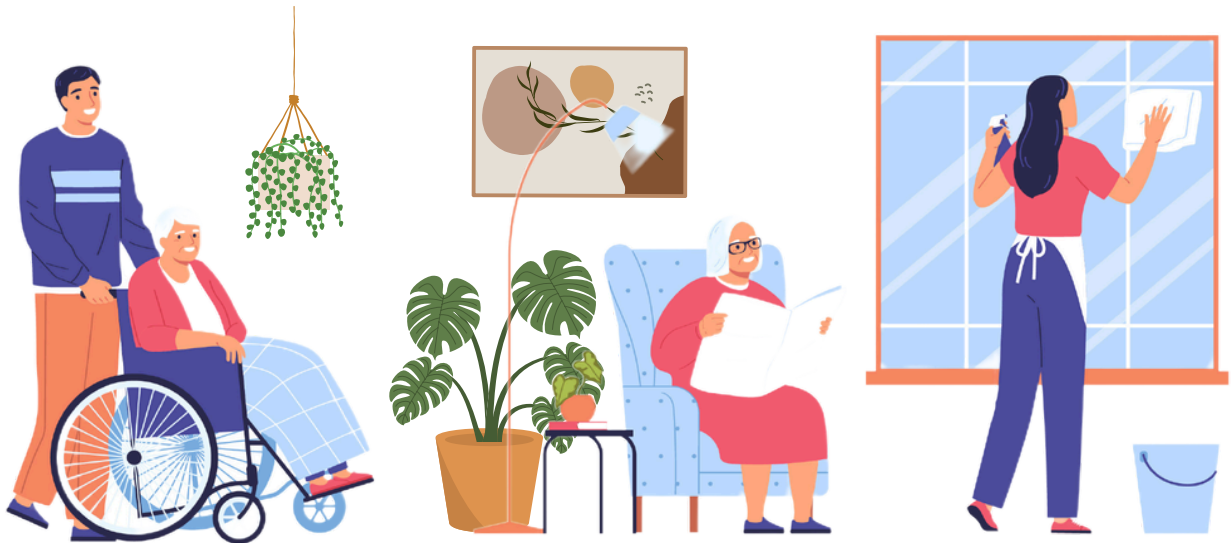




SOS Aides à Domicile,
Fiers de notre métier et d'être là pour vous !

Livret d'accueil du bénéficiaire

Bienvenue chez SOS Aides à Domicile



 13 Avenue Georges Lasserre, 33400 Talence

 05 56 29 06 44

 www.sos-aides-a-domicile.fr

 sosaidesadomicile@gmail.com

 [sosaidesadomicile_talence](https://www.sosaidesadomicile_talence.fr)

N° agrément qualité : SAP 539 339 960

N° siret : 539 339 960 000 20

Code APE : 88 10 A

Déclaration CNIL RGPD (CNIL) : n°PWR2150787d

Contrat d'assurance Axa : n°605558438504

Conventionnée à DHOMPLUS et à la MGEN

Édition du 1er septembre 2025

Cher bénéficiaire,

Nous sommes ravis de vous accueillir au sein de l'agence SOS AIDES A DOMICILE de TALENCE et de vous présenter notre fonctionnement à travers ce livret d'accueil (article L.311.4 du code de l'action sociale et des familles).

Vous avez choisi de faire appel à notre association « loi 1901 » pour vous accompagner dans tous les actes de la vie quotidienne et nous vous remercions de votre confiance.

Notre objectif est de vous proposer un service personnalisé et un suivi adapté tout au long de votre prise en charge.

En outre, SOS AIDES A DOMICILE répond aux mêmes exigences de qualité et de réglementation du travail que les entreprises commerciales. Cependant, à vocation sociale, elle demeure à but non lucratif.

Conformément à la réglementation en vigueur et dans une volonté d'améliorer la qualité de notre accompagnement, nous souhaitons recueillir vos avis, suggestions et éventuelles remarques. Vos retours nous permettront de mieux répondre à vos besoins et de poursuivre nos efforts pour garantir votre satisfaction.

Bien à vous,

La Direction



Mode prestataire : un accompagnement sécurisé

Chez nous, c'est l'agence qui emploie les intervenants à domicile, pas le bénéficiaire. Ensemble, nous définissons le contenu des interventions pour qu'elles correspondent vraiment aux besoins de chacun.

Nous assurons un suivi régulier des prestations et veillons à ce que tout se passe bien. En cas d'absence (congé, maladie, formation...), nous prévenons la personne aidée au plus vite et organisons un remplacement.

L'agence s'occupe de tout : recrutement, plannings, démarches administratives... Vous n'avez rien à gérer.

Ce mode de fonctionnement permet aux bénéficiaires d'avoir l'esprit tranquille et garantit aux intervenants un cadre de travail stable et rassurant.

SOMMAIRE

- Page 4 - Le cadre juridique**
- Page 6 - La présentation générale**
- Page 8 - L'offre de service**
- Page 10 - Nos tarifs**
- Page 11 - L'avance immédiat du crédit d'impôt**
- Page 12- Les aides financières**
- Page 13 - L'équipe**
- Page 15 - Les publics concernés**
- Page 15 - Les conditions préalables d'admission**
- Page 16 - Nos modalités d'intervention**
- Page 21 - La facturation**
- Page 22 - La bienveillance**
- Page 23 - Les contacts**
- Page 24 - La protection des données**

ANNEXES

- Annexe 01 : charte des droits et des libertés de la personne accueillie**
- Annexe 02 : charte du bénéficiaire**
- Annexe 03 : charte déontologique**
- Annexe 04 : organigramme**
- Annexe 05 : personne de confiance (formulaire)**
- Annexe 06 : fiche de doléance**
- Annexe 07 : documentation d'information fiscale**
- Annexe 08 : charte bienveillance**



Le cadre juridique

Annexes : chartes des droits et les libertés de la personne accueillie + charte du bénéficiaire + charte déontologique

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, complétée par le cahier des charges défini par l'arrêté ministériel du 24 novembre 2005 (remplacé par celui du 26 décembre 2011), a rendu obligatoire la mise en place de plusieurs outils visant à améliorer la qualité des services et à garantir le respect des droits des bénéficiaires.

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil » (article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles). »

Cadre législatif principal

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, dite loi de rénovation de l'action sociale et médico-sociale : Introduit l'obligation, pour tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux, de remettre à la personne prise en charge (ou à son représentant légal) un livret d'accueil lors de son admission.

Article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) : Confirme cette obligation, et précise que ce livret doit impérativement être accompagné de la charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que du règlement de fonctionnement

Réglementation sur le contenu et les modalités du livret

Circulaire DGAS/SD 5 du 24 mars 2004 : Fournit des indications sur les éléments à faire figurer dans le livret (présentation de la structure, formalités administratives, participation des usagers, traitement des données, procédures de réclamation, prévention de la maltraitance, etc.).

Article L. 311-3 CASF : les droits fondamentaux des usagers (dignité, intégrité, vie privée, participation, information, etc.) qui doivent être confiés via le livret d'accueil pour les rendre effectifs.

Normes techniques et obligations organisationnelles

Décret n°2016-502 du 22 avril 2016 (cahier des charges national SAAD) : Détermine certaines exigences relatives à l'organisation des services d'aide à domicile, notamment, les modalités de contractualisation (contrat écrit, durée, prix, rétractation, etc.)

-la tenue du cahier de liaison

-le suivi annuel individualisé

-la gestion des réclamations et signalements

Annexe 3-0 au CASF, mise à jour par le décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 : Spécifie les conditions techniques minimales d'organisation des services autonomie à domicile, incluant les SAAD, notamment en matière de coordination, de qualification des encadrants, de suivi des prestations, etc

Cadre éthique de l'accompagnement

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie : garantit le respect de la dignité, de la vie privée et de l'autonomie.

La Charte du bénéficiaire : précise les droits, les devoirs et les engagements réciproques entre la personne accompagnée et le service.

La Charte déontologique : encadre les pratiques professionnelles dans le respect de l'éthique et des valeurs humaines.

Mise à jour et modification du livret d'accueil

Le livret d'accueil doit être mis à jour "en tant que de besoin" : toute modification significative de l'organisation, des prestations, des tarifs, ou de la réglementation interne doit se refléter dans une nouvelle version du livret à remettre aux personnes accompagnées. Cette mise à jour est prévue par l'article L. 311-4 CASF et soulignée dans la circulaire de 2004.

En cas de modification de dispositions essentielles (autorisation, réglementation, services proposés...), l'établissement se doit de repasser par une version révisée du livret, afin d'assurer une information juste et transparente.

La présentation générale

Fondée en 2011 par Mme DAUDIGNON Angèle et M. AJASSE, l'association (loi 1901) SOS AIDES A DOMICILE propose des services à domicile ou de proximité, favorisant ainsi le bien-être physique et/ou moral de personnes âgées, de personnes handicapées, de personnes dépendantes ou non, d'enfants et des familles.

Notre histoire :

L'idée de cette agence est née simplement, à quelques kilomètres d'ici autour d'un café. Ce jour-là, Angèle DAUDIGNON et Gaëtan AJASSE, amis de longue date, venaient tout juste de terminer leurs études — elle dans le secteur social, lui en comptabilité.

Tous deux en situation de handicap moteur, ils partageaient un constat commun : les services d'aide à domicile existants ne répondaient ni à leurs besoins, ni à leurs attentes. Animés par l'envie de faire mieux, pour eux et pour leurs pairs, ils ont décidé de créer une structure différente, à leur image : une structure humaine, accessible, respectueuse de chacun.

En 2012, après deux ans de démarches administratives, SOS AIDES A DOMICILE a vu le jour. Elle tend à repenser l'accompagnement, en s'appuyant sur des valeurs simples mais essentielles : le respect, la bienveillance et le professionnalisme.

Au fil des années, la structure a grandi, s'est adaptée, et a su évoluer avec son temps. En 2018, comme si les étoiles s'étaient alignées, l'agence a eu l'opportunité de s'installer avenue Georges Lasserre... à une station de tram seulement de l'endroit où tout a commencé et à quelques rues du lycée qu'ils ont tous les deux fréquentés.



Notre zone d'intervention:

SOS AIDES A DOMICILE est autorisée à intervenir sur le département de la GIRONDE (33) cependant, notre zone d'intervention concerne les communes suivantes. BÈGLES - BORDEAUX - CADAUJAC - CANÉJAN - CESTAS - GRADIGNAN - LÉOGNAN - MÉRIGNAC - PESSAC - TALENCE ET VILLENAVE D'ORNON.

Vous avez des besoins et résidez sur une commune voisine ?

Contactez-nous et nous ferons notre maximum pour vous orienter vers des structures adaptées, intervenant dans votre secteur.

Nos coordonnées :

Accueil physique et téléphonique :

Du lundi au vendredi de 11h à 18h (fermé les jours fériés)

Tél. 05 56 29 06 44

E-mail : sosaidesadomicile@gmail.com

(mails relevés tout au long de la journée)

SOS AIDES A DOMICILE

13 av. Georges Lasserre

33400 TALENCE



Accessible en transport en commun

Tram B – Bus 23 – 31 – 34 – « Peixotto »

Bus 8 – 35 – 87 « avenue de l'université »

Parking public gratuit (dont places PMR en face de l'agence).

Service d'astreinte - Tél. 05 56 29 06 44

Disponible en dehors des horaires d'ouverture, sa mission est de gérer les situations urgentes liées au service rendu :

- Situation urgente liée à l'aide à domicile,
- Absence imprévue d'un intervenant,
- Problème lors d'une intervention en cours,
- Changement de situation nécessitant une intervention rapide.

Constant un certain nombre d'abus dans l'utilisation du service d'astreinte, nous vous invitons à laisser un message vocal sur notre répondeur en mentionnant :

- Votre identité,
- Votre numéro de téléphone,
- Le bénéficiaire concerné (si vous êtes un « proche aidant »),
- Le motif de votre appel.

Sans message laissé, aucun retour ne pourra être effectué. Cette procédure vise à garantir un traitement pertinent et rapide des urgences réelles.

Nous nous réservons le droit de réévaluer l'accès à ce service en cas de sollicitations répétées non justifiées ou non conformes aux règles énoncées.

SOS AIDES A DOMICILE n'est pas de service médical ou de secours.

Urgence vitale ou danger immédiat

SAMU : 15

Pompiers : 18

Urgences européennes : 112

Police / Gendarmerie : 17

L'offre de service

Tableau des Prestations - SOS AIDES A DOMICILE

	Aide-ménagère	Garde d'enfants	Dépendance
Disponibilité du service	Lundi au vendredi (fermé les jours fériés)	7j / 7 et 24h/24	7j / 7 et 24h/24 (sauf notification spécifique, département, mutuelle...)
Durée minimum	1h30		
Type d'intervention	Ponctuel, occasionnel, horaire variable		
Tâches réalisées	Entretien courant du domicile Petit jardinage/ bricolage* Courses/préparation des repas	Garde à domicile (jeux, lecture, sieste...) Accompagnement extérieur (rdv, école, activités...) Garde d'enfants en situation de handicap Garde partagée**	Aide technique (lever, coucher, toilette, habillage...) Courses/préparation des repas Accompagnement extérieur Garde d'enfants en situation de handicap Maintien à domicile (lecture, jeux)
Degré de priorité de remplacement / délai de remplacement	03 - Délai de remplacement de 7 jours maximum	02 - Délai de remplacement de 3 jours maximum	01 - Délai de remplacement d'une demi journée pour les gestes essentiels 02 - Délai de remplacement de 3 jours maximum (situations moins urgentes)
Observations	<p>Pour les familles nombreuses ou les personnes en fauteuil roulant, le véhicule peut parfois ne pas être entièrement adapté.</p> <p>Nous sommes uniquement autorisés à effectuer du transport, sans proposer de services relevant de l'activité des taxis.</p>		

* Petit jardinage / bricolage : Également, de manière ponctuelle, des tâches annexes complètent notre offre de service : le petit bricolage (fixer une étagère, poser un lustre, monter des meubles livrés en kit, ...) ou le petit jardinage (arrosage, dépotage, taille de petites haies, ...) qui ne demandent pas de connaissances ou de techniques particulières. En revanche, l'enlèvement des déchets occasionnés par la prestation sera réalisé par l'utilisateur.

** Garde partagée : mise en commun de la nounou avec une autre famille. Cela permet de favoriser le développement et l'éveil de l'enfant en communauté tout en divisant le coût de la garde en deux. Jusqu'à 4 enfants.

Les limites d'intervention:

- Lessivage des murs
- Nettoyage des vitres en hauteur
- Déplacement d'objets lourds
- Nettoyage des caves et greniers
- Remplacement d'ampoules, de fusibles ou de bouteilles de gaz

L'aide à Domicile ne peut pas faire les actes relevant de la compétence de l'Aide-Soignant· e ou de l'infirmier· e :

- Toilette complète, toilette intime, change
- Manucure ou pédicure
- Branchement d'alimentation par sonde gastrique
- Changement de poche
- Préparation et aide à la prise des médicaments etc.

Nos tarifs

Un seul tarif, tous nos services. Parce que chaque accompagnement mérite la même attention, notre grille tarifaire est unique, quel que soit le type d'intervention.

Les prestations



Aide-ménagère

Entretien courant du domicile/linge, livraison des courses...

Garde ponctuelle ou régulière, Gestion des temps périscolaires, Accompagnement aux sorties/RDV...



Garde d'enfants




Maintien à domicile

Aide aux gestes de la vie quotidienne (lever - coucher, aide aux repas, toilettes "simples", accompagnement aux sorties/RDV) ...



Les tarifs

Devis gratuit et sans engagement 

- Volume horaire mensuel de - 20h
26* € TTC / heure
Soit 13 € après déduction fiscale

- Volume horaire mensuel de 20h et +
25* € TTC / heure
Soit 12,50 € après déduction fiscale

- Intervention de nuit (22h-6h), dimanche, jour férié
28* € TTC / heure
Soit 14 € après déduction fiscale
(Seulement pour les prestations Garde d'enfants / maintien à domicile)

- Option frais kilométriques
0,70 € TTC / km
Utilisation du véhicule de l'aide à domicile pendant l'intervention

Frais de CESU pré-financé : 2 % du montant versé
(si paiement par CESU pré-financé uniquement)

Aucun frais d'adhésion ni de gestion

MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTÉS :
CHÈQUE, VIREMENT, CESU PRÉ-FINANCÉ

L'avance immédiat du crédit d'impôt

Notre agence vous propose le service Avance immédiate du crédit d'impôt, mis en place par l'Urssaf.

Ce dispositif, gratuit et facultatif, vous permet de bénéficier immédiatement de votre crédit d'impôt de 50 % sur les prestations de services à la personne éligibles. Vous n'avez donc plus besoin d'attendre l'année suivante pour profiter de cet avantage fiscal.

Comment ça fonctionne ?

- Lors de votre inscription, notre agence effectue les démarches nécessaires auprès de l'Urssaf.
- Une fois votre demande validée, vous recevez un e-mail vous invitant à activer votre compte.
- Après chaque intervention, notre agence transmet une demande de paiement à l'Urssaf.
- Vous êtes informé(e) par e-mail ou SMS et disposez de 48 heures pour valider la demande sur votre espace en ligne. Sans action de votre part, elle est automatiquement validée.
- L'Urssaf prélève ensuite uniquement le montant restant à votre charge, soit 50 % de la facture (dans la limite des plafonds et selon votre situation fiscale). Notre agence reçoit ensuite le règlement complet de la prestation.

Les aides financières

Pour toutes les personnes

- Les compagnies d'assurances et mutuelles
- Le Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé délivré par les caisses de retraites, les comités d'entreprises
- La demande d'Aide au Domicile Action Sanitaire et Sociale (ASS) - délivrée par la CPAM
- Le chèque « sortir plus » finance uniquement l'accompagnement aux sorties (coiffeur, courses, rdv médicaux, visite à des amis, ...) – délivré par les caisses de retraite de l'AGIRC - ARRCO

Pour les personnes âgées

- L'Allocation personnalisée d'Autonomie (APA) versée par le **département**
- L'aide sociale versée par le **département**,
- La CARSAT, la MSA, les diverses **caisses de retraite**
- Les **mutuelles**

Pour les personnes en situation d'handicap

- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)
- L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)
- L'Allocation d'Éducation de l'enfant Handicapée (AEEH)

Pour les familles (naissance, maladie, séparation,...)

- Le Complément de Libre Choix de Mode de Garde (CLMG) délivré par la CPAM ou la MSA

Pour plus d'information, consulter une assistante sociale (DEPARTEMENT, CCAS, CLIC, MDSI, Hôpital, ...).

L'équipe

Tout au long de votre accompagnement, vous serez en contact avec une équipe professionnelle attentive et disponible.

"Qui pilote l'aventure ?"

Comme à bord d'un navire, chacun à son rôle pour que la traversée se déroule au mieux. Le Conseil d'administration tient la barre : il trace la route, choisit les directions à suivre et veille à ce que le cap soit respecté. À ses côtés, la Direction orchestre la navigation au quotidien. Elle met les décisions en action, veille au bon déroulement du voyage et garde le Conseil informé de chaque escale. Ensemble, ils assurent que l'association avance avec cohérence, énergie et sérénité.

Le personnel d'agence : votre 1^{er} interlocuteur

Cynthia & Léonie

Responsable de secteur et son assistante

Leurs missions principales :

- Vous informer sur le fonctionnement de l'agence, vos droits et obligations.
- Évaluer vos besoins et adapter votre prise en charge.
- Collaborer avec les partenaires extérieurs (mandataire judiciaire, infirmier, assistant social...).
- Assister le responsable administratif pour le planning.
- Suivre vos prestations et en vérifier la conformité.
- Gérer vos réclamations.

Gaëtan & Clément

Responsable administratif et son assistant

Leurs missions principales :

- Établir les documents juridiques (devis, contrats, factures, attestations fiscales...).
- Réaliser le planning d'intervention.
- Assurer la sécurité du système d'information de l'agence.
- Gérer l'espace personnel PROGISAP (planning en ligne personnalisé).
- Gérer le personnel : remplacement en cas d'absence (maladie, congés, formation...).
- Assurer la sécurité du personnel.

Les aides à domicile : votre accompagnement au quotidien

L'aide à domicile est la personne qui vous accompagne directement chez vous. Elle vous aide dans les gestes de la vie quotidienne : ménage, courses, repas, aide à la toilette ou à l'habillement, selon vos besoins et le service sollicité. Elle veille à votre confort, à votre sécurité et au respect de vos habitudes de vie. Elle suit les consignes données par l'équipe administrative et les responsables de secteur, et rend compte de chaque intervention. En cas de difficulté ou de changement dans votre situation, elle alerte l'équipe afin d'adapter au mieux votre accompagnement.

Pour garantir un service de qualité, chaque aide à domicile bénéficie d'un accompagnement à la prise de poste : une période de doublure peut être organisée avec un·e collègue expérimenté·e. Tout au long de son parcours, elle peut également suivre des formations externes afin de développer ses compétences et s'adapter aux besoins des usagers. Ces temps de formation sont soutenus par l'association, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

Des compagnons de route en formation

Tout au long de l'année, notre agence accueille régulièrement des stagiaires, que ce soit au bureau ou sur le terrain, auprès des bénéficiaires. Ces voyageurs en formation rejoignent temporairement notre équipage pour découvrir les métiers de l'accompagnement, apprendre à vos côtés et participer à la vie du service.

Encadrés par nos professionnels, ils embarquent avec enthousiasme et bienveillance, dans le respect de votre intimité et de vos habitudes. Leur présence fait partie de l'aventure collective, enrichissant notre trajet commun.

À savoir : Vous avez le droit de refuser la présence d'un stagiaire lors des interventions à domicile. Votre choix sera pleinement respecté et n'aura aucune incidence sur la qualité de l'accompagnement proposé.

Les publics concernés

SOS AIDES A DOMICILE propose un accompagnement ponctuel ou régulier à son domicile.

Peuvent notamment en bénéficier :

- Les personnes non dépendantes souhaitant une aide pour l'entretien courant du domicile/du linge,
- Les personnes âgées, quel que soit leur niveau de dépendance,
- Les personnes en situation de handicap,
- Les personnes en convalescence après une hospitalisation ou une rééducation,
- Les personnes atteintes de maladies graves ou chroniques,
- Les femmes enceintes ou en période post-partum,
- Les enfants dès la naissance, avec ou sans situation de handicap.

Les conditions préalables d'admission

L'accès à nos différents services repose sur des conditions communes à toutes nos formes d'accompagnement. Pour être admis, il est nécessaire :

- D'être domicilié sur l'une des communes couvertes par notre zone d'intervention,
- De solliciter un service conforme à la législation en vigueur,
- D'accepter la réalisation d'une évaluation globale des besoins de la personne aidée, effectuée à son domicile, en amont de toute intervention,
- De vérifier que les conclusions de l'évaluation à domicile (état de santé de la personne, conditions matériels, psychologiques, sociales...) relèvent du service,
- De transmettre le dossier administratif complet, daté et signé,
- De communiquer tous les justificatifs inhérents · n fonction de la situation individuelle).

Cette démarche permet de garantir un accompagnement adapté, respectueux du cadre réglementaire et des attentes de chacun.

Situations particulières :

Pour la garde d'enfants : nous acceptons les enfants à partir dès la naissance (avec ou sans pathologie). Les familles peuvent bénéficier d'aides financières CAF (sous conditions).

Pour le service dépendance : SOS AIDES A DOMICILE a la capacité d'intervenir sur la base d'un plan d'aide fixé par un organisme financeur : (Conseil départemental, CARSAT, mutuelle ...).

SOS AIDES A DOMICILE a l'habitude d'accompagner les bénéficiaires de :

- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) pour les personnes en situation de handicap,
- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour les personnes âgées,

Pour débiter les interventions, l'agence doit avoir reçu la notification (APA) ou (PCH) et toutes les indications de l'organismes financeur.

Attention : certains organismes financeurs (comme le CONSEIL DEPARTEMENTAL) révisent leurs tarifs annuellement. C'est pourquoi, l'agence peut être amenée, en fonction de votre situation, de ré-étudier votre prise en charge également à ce moment-là.

Nos modalités d'intervention

1. Premier contact - le point de départ

Vous (ou un proche) prenez contact avec notre service. Nous échangeons pour comprendre votre situation et vos besoins, et convenons d'un rendez-vous à domicile.

A cette étape, nous vous remettons ce livret d'accueil et la charte (en format dématérialisé) avec toutes les informations utiles pour mieux connaître notre service, vos droits, et le cadre de notre accompagnement.

Si nécessaire, en fonction de votre situation, nous vous remettons votre devis (gratuit).

2. Visite d'évaluation - Le temps de la rencontre

La visite à domicile est gratuite et sans engagement.

Un membre de notre équipe d'encadrement vient à votre rencontre, chez vous, pour faire le point sur vos besoins, vos envies et vos attentes. Nous nous engageons à respecter vos choix, vos habitudes de vie et votre liberté, dans le cadre défini par notre règlement de fonctionnement.

Pour nos aînés et les personnes fragilisées (service dépendance), nous sommes attentifs à inclure et faire le lien avec les autres professionnels du secteur médico-social qui vous accompagnent.

Vous êtes pleinement acteur de votre projet personnalisé d'aide et d'accompagnement, construit en fonction de vos souhaits et de votre situation.

Si vous éprouvez des difficultés à comprendre vos droits, ou si vous le souhaitez, vous pouvez faire appel à une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches.

À l'issue de la visite d'évaluation, si vos besoins ont évolué depuis la prise de contact, nous vous adresserons un nouveau devis (service gratuit).

Bien sûr, notre équipe reste à votre écoute pour répondre à toutes vos questions.

3. Élaboration de l'offre - Le tracé de l'itinéraire

Une fois la visite d'évaluation réalisée, notre équipe se met en action pour finaliser votre embarquement.

Les informations recueillies sont soigneusement revues et mises à jour par notre équipe administrative, afin de garantir un accompagnement fidèle à vos besoins.

Si vous choisissez de rejoindre notre service, l'évaluateur rédige une "fiche mission" personnalisée. Véritable carnet de route, cette fiche précise les objectifs et les modalités de votre accompagnement. Elle est ensuite transmise à l'équipe d'aides à domicile, pour que chacun sache exactement comment vous accompagner, dans le respect de vos habitudes et de vos souhaits.

De son côté, notre responsable administratif et financier prépare le contrat de prestation, reprenant toutes les modalités. Les différents documents vous sont présentés pour signature marquant le début officiel de votre accompagnement.

Désignation de la personne de confiance

Conformément à l'article L.311-5-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), toute personne majeure peut désigner par écrit une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant). Celle-ci pourra être consultée en cas de difficulté à exprimer sa volonté, à comprendre ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches.

Le témoignage de la personne de confiance prévaut sur tout autre témoignage car il reflète la volonté de la personne accompagnée.

Le formulaire de désignation de la personne de confiance est disponible (Annexe 01 - à compléter).

Le document est modifiable et révoquable à tout moment.

Les informations recueillies sont soigneusement revues et mises à jour par notre équipe administrative, afin de garantir un accompagnement fidèle à vos besoins.

Si vous choisissez de rejoindre notre service, l'évaluateur rédige une "fiche mission" personnalisée. Véritable carnet de route, cette fiche précise les objectifs et les modalités de votre accompagnement. Elle est ensuite transmise à l'équipe d'aides à domicile, pour que chacun sache exactement comment vous accompagner, dans le respect de vos habitudes et de vos souhaits.

De son côté, notre responsable administratif et financier prépare le contrat de prestation, reprenant toutes les modalités. Les différents documents vous sont présentés pour signature marquant le début officiel de votre accompagnement.

Votre voyage avec nous : DIPEC et le projet personnalisé (service dépendance)

Lors de cette même visite à domicile, nous élaborons, avec vous ou votre représentant, votre Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC). Il décrit les modalités, conditions et limites de notre intervention. Ce document vous est remis dans les quinze jours après votre admission.

A partir de ce DIPEC, nous construisons un projet personnalisé qui regroupe vos objectifs d'accompagnement que vous avez fixés avec SOS AIDES A DOMICILE.

4. Mise en place de l'accompagnement – Le début du voyage

Tout est prêt : vous pouvez embarquer en toute confiance, entouré d'une équipe attentive à chaque étape.



Lors de votre adhésion, nous vous remettons vos identifiants PROGISAP pour accéder à votre planning en ligne (consultable sur ordinateur, téléphone, tablette).

Lien : <https://app02.progisap.fr/loginSenef.seam>

En cas de perte de vos identifiants, le responsable administratif est en capacité de vous en communiquer de nouveaux.

Si vous n'avez pas Internet ou préférez ne pas utiliser Progisap, prévenez l'équipage afin de trouver « La » solution qui vous conviendra le mieux (planning imprimé).

Dans la mesure du possible, lors de la 1^{ère} intervention, une rencontre est organisée par le responsable de secteur (ou son assistant·) afin de vous présenter l'aide à domicile et faire le point sur les modalités d'intervention.

Pour des raisons de sécurité / de responsabilité et des contraintes organisationnelles, il est strictement interdit de retenir l'intervenant·e au-delà des heures fixées sur le planning – sauf accord préalable de la direction. Dans ce cas-là, toute heure commencée sera facturée.

5. Suivi régulier – Des étapes en confiance

Pour garantir la qualité de votre accompagnement, un suivi régulier est assuré tout au long de nos interventions par l'ensemble de notre équipe.

Au bureau, la responsable de secteur et son assistante restent en contact régulier avec vous pour s'assurer que tout se déroule bien et répondre à vos besoins.

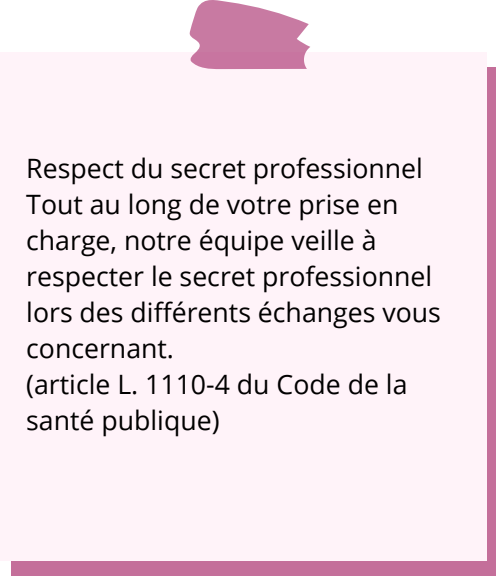
👉 Une signature simple et sécurisée avec Yousign

Nous utilisons Yousign pour vous permettre de signer votre contrat en ligne, facilement et en toute sécurité. La signature est valide légalement et vos données sont protégées.

Si vous préférez, une signature papier reste possible : nous nous adaptons à votre choix.

Le cahier de liaison :

Présent au domicile du bénéficiaire, le cahier de liaison est complété, à chaque intervention, par les professionnels de l'agence. Il assure la traçabilité des prestations à domicile, facilite la coordination entre les professionnels (gravitant autour de la personne aidée) et permet d'échanger avec le bénéficiaire (ou l'entourage). Avec le consentement de la personne accompagnée (recueilli lors de la signature du DIPC), cet outil peut être consulté par d'autres professionnels extérieurs afin d'améliorer la qualité de la prise en charge. Cet outil de liaison est une composante du dossier de la personne, dont le service est dépositaire : à la fin du cahier ou de la prise en charge, nous vous remercions de le restituer à l'agence.



Respect du secret professionnel
Tout au long de votre prise en charge, notre équipe veille à respecter le secret professionnel lors des différents échanges vous concernant.
(article L. 1110-4 du Code de la santé publique)

Autre :

De manière régulière, l'équipe « terrain » et l'équipe « administrative » se tiennent informer de tout particulier ou d'évolution de votre situation, afin d'adapter l'aide au mieux. Nous organisons des temps d'échanges autour de votre prise en charge (entretien individuel, réunion ...).

6. Évaluation périodique ou à la date d'anniversaire :

En cas d'évolution de votre situation (ou de vos besoins), le responsable de secteur (ou son assistant) réévalue votre prise en charge.

Pour le service dépendance : nous proposerons un avenant au DIPEC initial et actualiserons, si besoin, le projet personnalisé.

7. Évaluation de la qualité :

Le suivi « qualité »

Le personnel encadrant se déplace au domicile du bénéficiaire afin de vérifier la conformité de la prestation, la qualité du service rendu « à l'usager », la satisfaction du bénéficiaire (ou de son représentant). C'est au cours de cette visite, qu'il évalue également le besoin en formation de son personnel.

En fonction de l'objectif recherché, afin de garantir le succès de la visite, le bénéficiaire ne tait la venue du responsable à l'aide à domicile.

L'enquête annuelle de satisfaction

Chaque année, le service vous sollicite pour une enquête de satisfaction. Vos retours nous aident à améliorer nos services et à mieux vous accompagner. Merci d'avance pour votre participation !

L'analyse des retours / la gestion des réclamations

Votre avis est essentiel pour améliorer nos services. Une remarque, une insatisfaction, une suggestion ? Faites-nous en part ! Chaque retour est écouté, analysé et traité en toute confidentialité. Cela nous permet d'agir rapidement et d'adapter notre accompagnement à vos besoins.

A votre écoute

Pour toute suggestion ou problématique rencontrée, vous pouvez adresser un courrier (ou mail) à l'attention de votre responsable de secteur-e le cas échéant) la Directrice de l'Association. Une fiche de Doléance est disponible en annexe (ou sur simple demande auprès du bureau)

8. Suspension et reprise des interventions :

A l'initiative du bénéficiaire / de l'entourage :

En cas d'hospitalisation inférieure ou égale à 60 jours de la personne accompagnée, sa place au sein de SOS AIDES A DOMICILE est conservée.

TYPE D'ABSENCE	DELAI DE PREVENANCE
<i>Absence ponctuelle</i>	72h avant l'intervention
<i>Absence d'une semaine minimum (ex : congés d'été)</i>	15 jrs avant l'intervention

Toutes heures planifiées et non annulées seront facturées (sauf si présence d'un justificatif)

Pour faciliter l'organisation, l'agence devra être informée de la date prévisionnelle de retour à domicile, par la personne accompagnée ou son représentant si possible 48 heures avant celle-ci. A cette occasion, il sera vérifié si l'état de la personne est compatible avec les moyens humains et organisationnels d'intervention dont dispose le service. L'intervention est rétablie à la date programmée du retour de la personne.

A l'initiative du service :

- en cas de mise en danger du salarié ou de la personne accompagnée (matériel de transfert inadapté, insalubrité du domicile, etc.),
- en cas de défaut de paiement des prestations.

Dans les deux cas, suite à un entretien (physique ou téléphonique) avec le responsable, un courrier avec accusé de réception sera envoyé à la personne accompagnée pour l'informer de la suspension des prestations et de conditions de rétablissement du service. La suspension sera effective suite à un préavis de 15 jours suivant l'envoi du courrier.

9. Arrêt des prestations :

La prise en charge peut être interrompue :

- à l'initiative de la personne accueillie (ou son représentant légal). Une période de préavis d'un mois sera respectée à compter de la date de réception du courrier recommandé.
- à l'initiative du service avec un préavis d'au moins 15 jours, sauf cas de force majeure, notamment lorsque les conditions minimales d'hygiène et de sécurité ne sont pas remplies, que les prestations établies dans le cadre du document individuel de prise en charge ne peuvent plus être réalisées, ou que les modalités d'intervention définies ne sont pas respectées.

Une notification écrite sera alors adressée à la personne accompagnée et/ou à son représentant si les observations verbales du responsable de secteur sont restées sans effet. Si aucun changement n'est constaté dans les 15 jours qui suivent cette notification, la fin de la prise en charge sera signifiée à la personne accompagnée et/ou à son représentant.

SOS AIDES A DOMICILE en informera les autorités de contrôle.

10. Litige / médiation :

En cas de litige de nature contractuelle n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de SOS AIDES A DOMICILE, vous avez la possibilité de saisir gratuitement notre médiateur de la consommation aux coordonnées suivantes :

Association nationale des médiateurs (ANM Consommation)
2 Rue de Colmar 94300 Vincennes
www.anm-conso.com

Également, vous pouvez, pour faire valoir vos droits, faire appel à une « personne qualifiée » figurant sur la liste établie conjointement par le Préfet, le Conseil départemental et l'Agence Régionale de Santé.

Si l'ensemble de ces procédures de médiation venait à échouer, la situation peut être portée devant les tribunaux judiciaire ou administratif.

Un accompagnement de qualité repose avant tout sur le respect mutuel :

Dans le cadre de ses interventions, SOS AIDES À DOMICILE est attachée au respect des valeurs d'égalité, de dignité et de non-discrimination.

Les professionnels intervenant au domicile des bénéficiaires ont été embauchés pour assurer un accompagnement de qualité, indépendamment de leur sexe, de leur origine, de leur religion ou de toute autre caractéristique personnelle...

La discrimination étant interdite par la loi, tout comportement ou propos discriminatoire à l'égard d'un intervenant pourra entraîner immédiatement la fin de la prise en charge par SOS AIDES À DOMICILE.

La facturation

En début de chaque mois, l'agence remet au bénéficiaire la facture indiquant le nombre d'heures réalisées, les frais annexes · x : indemnités kilométriques, coût lié à l'utilisation du CESU, ...) et le net à payer. La facture est émise à terme échu.

Afin de faciliter le règlement des prestations, l'association « SOS AIDES A DOMICILE » accepte le paiement par :

- Virement : un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) sera fourni lors de la première facturation afin de formaliser les démarches auprès de la banque du payeur
- Chèque (à l'ordre de la structure)
- Chèque Emploi Service Universel (CESU Préfinancé) : vous devez impérativement effectuer votre paiement avant la date limite indiquée sur votre facture auprès de SOS AIDES A DOMICILE. Le cas échéant, ils ne seront pas acceptés et vous seront retournés.



CIC					
RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE					
Identifiant national de compte bancaire - RIB					
Banque	Guichet	N° compte	Clé	Devise	Domiciliation
10057	19099	00020463801	90	EUR	CIC TALENCE
Identifiant international de compte bancaire					
IBAN (International Bank Account Number)			BIC (Bank Identifier Code)		
FR76	1005	7190 9900 0204 6380 190	CMCIFRPP		
Domiciliation CIC TALENCE LES 3 NOBELS 316 COURS DE LA LIBERATION 33400 TALENCE ☎ 05 56 06 02 02			Titulaire du compte (Account Owner) SOS AIDES A DOMICILE 13 AVENUE GEORGES LASSERRE 33400 TALENCE		
Remettez ce relevé à tout autre organisme ayant besoin de connaître vos références bancaires pour la domiciliation de vos virements ou de prélèvements à votre compte. Vous éviterez ainsi des erreurs ou des retards d'exécution.			PARTIE RESERVEE AU DESTINATAIRE DU RELEVÉ		

ATTESTATION FISCALE

Conformément à la loi du 29 janvier 1996, l'association « SOS AIDES A DOMICILE » adresse, à chaque bénéficiaire, une attestation fiscale annuelle (année N) avant le 31 janvier de l'année N+1. Ayant reçu l'agrément qualité, l'utilisateur peut, sous conditions, bénéficier d'une réduction fiscale ou d'un crédit d'impôt à hauteur de 50% des sommes versées à l'association (dans la limite du plafond fixé par l'administration fiscale). Le bénéficiaire (ou son représentant) est invité à se renseigner lors de sa déclaration d'impôt auprès de son centre des impôts.

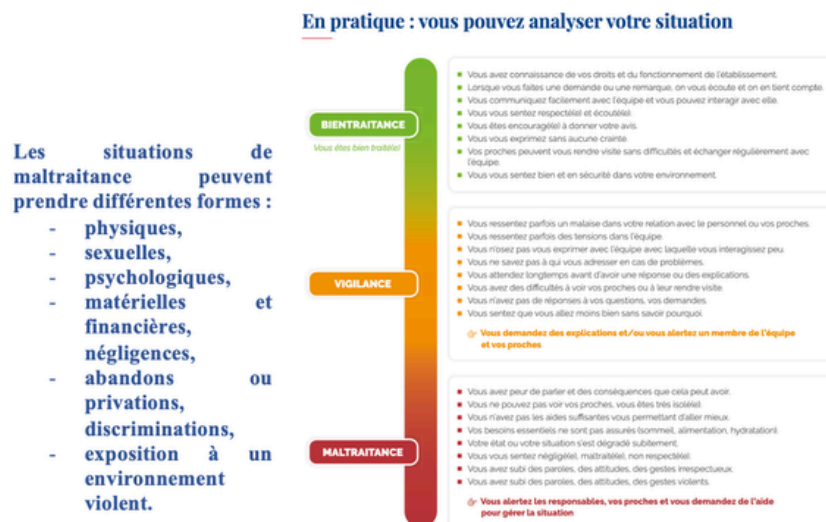
La bientraitance, un engagement au quotidien

Dans le cadre de notre mission d'aide à domicile, nous plaçons la bientraitance au centre de nos interventions. Elle consiste à accompagner chaque personne avec respect, écoute, attention et sans jugement, dans le respect de sa dignité, de ses choix de vie et de son rythme.

Nos pratiques s'appuient sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM / HAS, notamment :

- Favoriser l'expression et la participation de la personne accompagnée,
- Respecter ses droits, ses habitudes et son autonomie,
- Prévenir toute forme de maltraitance, même involontaire,
- Construire une relation de confiance, basée sur l'écoute et la personnalisation de l'accompagnement.

Tous nos professionnels sont sensibilisés à ces principes et formés à adopter des comportements et des attitudes favorisant le bien-être et la sécurité de chacun.



Certaines situations de maltraitance peuvent être involontaires : exemples : mauvaise organisation, défaut de communication, manque de disponibilité des professionnels, négligences, etc.) ou volontaires et, selon leur gravité, constituer des délits ou des crimes. Dans les deux cas, ce n'est pas acceptable. Vous avez des droits et l'institution qui vous accueille doit vous protéger.

Si vous ressentez un inconfort, un manque de respect ou si vous souhaitez exprimer une inquiétude, parlez-en et alertez sans hésiter à la personne de votre choix, en qui vous avez confiance :

- Un professionnel qui vous entoure ?
- Un proche ? famille, ami...
- Un responsable de l'agence

Votre parole sera écoutée avec sérieux et confidentialité afin que des solutions soient trouvés.

Les contacts

SOS AIDES À DOMICILE

Faire une réclamation ou adresser une plainte au Directeur de l'Association

Contact :

Mme DAUDIGNON Angèle

Adresse: 3 av. Georges Lasserre – 33400 TALENCE

Numéro : 05 56 29 06 44

Mail : sosaaidesadomicile@gmail.com

Organismes extérieurs et indépendants

Conseil Départemental – Personnes qualifiées

Adresse : 1 Esplanade Charles de Gaulle – CS 71 223 – 33074 Bordeaux Cedex

Numéro : 0800 00 33 33 (numéro vert)

Fédération 3977 – ALMA Maltraitance

Numéro national : 3977 (www.3977.org)

Centre local ALMA 33 :

Adresse : 3 Rue Lafayette – 33000 Bordeaux

Numéro : 05 56 01 01 18

France Assos Santé – Ligne Santé Info Droits

Numéro : 01 53 62 40 30

Formulaire en ligne : france-assos-sante.org/sante-info-droits

En cas de danger immédiat

17 : Gendarmerie

15 : Urgences médicales

18 : Pompiers

112 : Numéro d'urgence européen

114 (SMS) : pour personnes sourdes/malentendantes (24h/24 – 7j/7)

Autres autorités à contacter

Agence Régionale de Santé (ARS)

Adresse : 103 rue Belleville – 33000 Bordeaux

Numéro : 09 69 37 00 33

Conseil départemental & MDPH

Adresse : 1 Esplanade Charles de Gaulle – 33074 Bordeaux

Numéro : 05 56 99 66 99

Le Défenseur des Droits

Adresse : 7 rue Saint-Florentin – 75008 Paris

Numéro : 09 69 39 00 00 – 01 80 45 55 45

Site internet : www.defenseurdesdroits.fr

La protection des données

La protection des données personnelles est encadrée en France par la loi Informatique et Libertés de 1978, renforcée par le Règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur en 2018. Ce cadre juridique impose aux organismes traitant des données de garantir transparence, sécurité et respect des droits des personnes.

Dans ce contexte, **SOS AIDES À DOMICILE** veille à se conformer à ces obligations légales en assurant une gestion rigoureuse et sécurisée des données de ses usagers et de son personnel.

Données traitées

Données	Évaluation	Devis	Contrat	Facture	Attestation fiscale	Fiche missions	Cahier de transmissions	Fiche de suivi
Identité	•		•			•	•	•
Adresse	•		•			•	•	•
Téléphone	•		•			•	•	•
Mail	•		•	•		•	•	•
Date / lieu de naissance	•		•					
N° Sécurité Sociale	•							
N° CAF	•							
Organismes financeurs		•	•					
CSP	•							
Situation familiale	•							
Autres professionnels (partenaires)	•							
Personne de Confiance (identité / coordonnées)							•	
Service souhaité	•	•	•			•	•	
Tâches confiées	•		•			•	•	
Consignes du bénéficiaire	•					•	•	
Descriptif de l'environnement	•						•	
Besoins / difficultés	•					•	•	
Planning / vol horaire	•		•			•		•
Validité / échéance		•	•					
Moyen de paiement	•			•				
Net à payer				•				
Nom(s) de(s)/l'aide(s) à domicile							•	•

Les supports de communication

	Domicile (A l'appréciation du bénéficiaire)	TRESOR IT (Cloud)	PROGISAP (Cloud)	KOMDOC (Cloud)	YOUSIGN	ARMOIRE SÉCURISÉE
Devis		•	•			•
Évaluation	•	•	•			•
Contrat		•	•		•	•
Facture		•	•			
Attestation fiscale		•	•			
Fiche mission			•	•		
Cahier de transmissions	•					

Autres supports :

Enquêtes de satisfaction pour améliorer la qualité du service de SOS AIDES A DOMICILE : la participation aux enquêtes est facultative. Elles sont envoyées généralement par GOOGLE DRIVE, mail ou par courrier. Le bénéficiaire peut refuser à tout moment l'envoi de ces dernières après le 1^{er} envoi.

Adresse mail / postale : SOS AIDES A DOMICILE utilise les coordonnées que le bénéficiaire nous a indiqué. Nous limitons les envois au strict minimum (documents contractuels, factures, informations utiles, ...).

Tous les documents informatisés sont consignés dans des lieux de stockage sécurisés. Seuls les professionnels de l'agence peuvent y accéder avec une clé. Celle-ci est sécurisée dans une boîte à clé (accessible avec un code).

La conservation et mise à jour des documents

La conservation et la mise à jour des informations s'effectuent tout au long de la prise en charge soit à la demande du bénéficiaire soit par obligation professionnelle.

Après l'arrêt définitif des interventions, SOS AIDES A DOMICILE archive les données 10 ans minimum conformément aux exigences réglementaires, fiscales, d'assurance et autres obligations juridiques, à moins que la Loi impose un délai plus long.

Les droits des bénéficiaires

Les droits d'accès, de rectification, d'opposition et le droit à l'effacement étaient déjà garantis par la Loi Informatiques et Liberté (Art. 38 à 40). Cependant, le RGPD donne à ces droits une portée nouvelle et redéfinit leurs conditions d'exercice :

Droit d'accès (Art.15) : obtenir les informations sur les données personnelles collectées par l'agence.

Droit de rectification (Art. 16) : faire rectifier les données personnelles lorsqu'elles sont inexactes et de compléter celles qui sont incomplètes.

Droit à l'effacement ou « droit à l'oubli » (Art. 17) : Sous certaines conditions, il est possible d'obtenir l'effacement des données, notamment dans les cas suivants :

Si les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités de leur traitement.

Si le bénéficiaire retire son consentement à leur traitement

Droit d'opposition (Art. 21) : Sous certaines conditions, il est possible de s'opposer à tout moment au traitement des données personnelles (si elles servent à de la prospection).

Droit à la limitation du traitement (Art. 18) : Sous certaines conditions réglementaires, le bénéficiaire peut obtenir la limitation du traitement des données à caractère personnel, c'est-à-dire l'usage qui en est fait.

Droit à la portabilité (Art. 20) : Il vous est possible d'exiger la transmission des données dans un format aisément réutilisable et de les transmettre à un tiers. Le droit à la portabilité est limité aux données personnelles fournies par la personne concernée. Il ne s'agit pas de celles ajoutées, en complément par l'entreprise. Ce droit ne s'applique que si les données sont traitées de manière automatisées (les fichiers papiers ne sont donc pas concernés) et sur la base du consentement préalable de la personne concernée ou de l'exécution d'un contrat.

Pour exercer ces droits : par email à sosaidesadomicile@gmail.com ou par courrier à SOS AIDES A DOMICILE - 13 av. Georges Lasserre - 33400 TALENCE (fournir une copie d'un justificatif d'identité). Une réponse sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

La divulgation de données à des tiers

SOS AIDES A DOMICILE communique uniquement avec les Organismes sociaux (DÉPARTEMENT, CAF, ...) et les partenaires (crèche, assistant·e de service social), éducateurs, ...) partagé par le bénéficiaire ou l'entourage et uniquement avec accord de celui-ci.
Nulle information collectée n'a été ou ne sera vendue à des tiers.



La Charte des droits et libertés de la personne accueillie (J.O n° 234 du 9 octobre 2003)

Annexe 01

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

Lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en considération de son origine, de ses convictions.

Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée

La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à L'Information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge qu'il demande ou dont elle bénéficie ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement du service ou d'une autre forme de prise en charge requise. 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 psychologique, médical, thérapeutique, ou socio-éducatif.

Article 4 : Principe du libre choix et du consentement éclairé de la personne

Dans le respect des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que les décisions d'orientation.

1. La personne accueillie dispose du libre choix de la prise en charge requise par ses besoins parmi les prestations et services ou modes différents de prise en charges existants.
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 en veillant à sa compréhension.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est possible en raison de son âge ou de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement, le service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou service médico-sociaux, la personne bénéficie sur sa demande des conditions d'expression et de représentation qui figure au code de la santé publique. Les institutions assurant la prise en charge les mettent en œuvre dès que l'utilisateur en exprime le souhait. La personne accueillie peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge.

Article 5 : Droit à la renonciation

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, les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit à cette prise en charge ou en demander le changement dans les conditions de capacité d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévue par la présente charte.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge 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 prise en charge et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services visés à l'article L 311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Chaque fois que possible, dans le respect du projet d'accueil et de prise en charge individualisé, et du souhait de la personne, la participation de la famille de l'accompagnement dans les 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, le respect de la confidentialité des informations la concernant.

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 de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, 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.

Sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles à la prise en charge et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, 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 du soutien

Les conséquences affectives et sociales dues à la prise en charge doivent être prévenues. Il doit être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord, la personne prise en charge, doit être facilité par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et de prise en charge 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

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles est garanti 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

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité de la personne est garanti.

Le droit à l'intimité doit être préservé hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge.

Sources : Droits fondamentaux reconnus aux usagers (loi L311-4 CASF) et énumérés dans la charge des droits et des libertés de la personne accueillie :





La charte du bénéficiaire

Annexe 02

SOS AIDES À DOMICILE s'engage à vous accompagner avec respect, professionnalisme et bienveillance. En retour, nous vous invitons à prendre connaissance de vos droits et engagements, afin de garantir un service de qualité et une relation de confiance durable.

Vos droits :

- Être accueilli et accompagné sans discrimination, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de votre vie privée.
- Bénéficier de prestations conformes à vos besoins, définies dans votre contrat de prestation.
- Être informé de manière claire sur l'organisation du service, les intervenants, les horaires et les éventuelles modifications.
- Être écouté et pouvoir exprimer vos souhaits, remarques ou réclamations.
- Voir vos données personnelles protégées et traitées en toute confidentialité.

Vos engagements :

- **Avertir l'agence SOS AIDES À DOMICILE**, et non directement l'intervenant, en cas de changement de planning ou d'organisation (x : départ anticipé de l'aide à domicile), d'absence ou de toute problématique liée au service.
- **Solliciter uniquement des tâches prévues dans le contrat de prestation**, et qui relèvent des compétences de l'intervenant.
- **Aménager votre domicile**, dans la mesure du possible, afin de prévenir les risques professionnels et garantir la sécurité de tous (x : sol dégagé, accès libre, éclairage suffisant).
- **Mettre à disposition un matériel et des produits adaptés**, propres, et en bon état de fonctionnement.
- **Assurer le bon état des installations** (prises électriques, plomberie, appareils ménagers, etc.).
- **Signaler toute situation présentant un risque d'accident**, comme un sol glissant, des marches mal signalées, des portes basses, etc.
- **Informez la structure de la présence de caméras ou d'appareils de surveillance** dans votre domicile.
- **Confiner les animaux**, sur simple demande de l'intervenant ou de l'agence.
- **Adopter un comportement respectueux et un langage approprié**, en toutes circonstances.
- **Respecter les consignes du contrat de prestation**, les annexes fournies, ainsi que les recommandations de l'agence ou des autorités publiques.

En respectant ces engagements, vous contribuez activement à un accompagnement de qualité, dans **un cadre sûr, professionnel et bienveillant**.





La charte déontologique de **SOS AIDÉS A DOMICILE**

Annexe 03

Cette charte a pour but de définir des règles de conduite, appliquées par le service d'aide et l'ensemble des inter venants, auprès de personnes ayant recours à diverses prestations. La déontologie du service se réfère aux valeurs portées par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Notre engagement au service des personnes : qualité, proximité confiance.

Nos engagements :

Chez SOS AIDES A DOMICILE, comprendre et anticiper les besoins de nos usagers et de leurs proches est notre priorité absolue.

Chaque jour, notre équipe mobilise des méthodes rigoureuses, une écoute attentive et une organisation humaine pour répondre avec justesse et bienveillance aux attentes de nos bénéficiaires.

Tout au long de la prise en charge, notre action repose sur trois valeurs fondamentales :

RESPECT

- Réalisation d'une étude personnalisée pour identifier précisément les besoins et attentes de chaque personne.
- Engagement de tous nos salariés à faire vivre la Charte des droits et libertés de l'utilisateur au quotidien.
- Application rigoureuse de la réglementation en vigueur et du droit du travail, pour garantir un cadre fiable, serein et équitable pour tous.

BIENVEILLANCE

- Une structure à taille humaine, limitant le nombre d'intervenants pour garantir proximité et relation de confiance.
- Déplacements gratuits à domicile pour les rendez-vous (évaluations, suivis, signatures de contrat, etc.).
- Réactivité face aux demandes des bénéficiaires et de leurs proches, avec une écoute attentive et bienveillante.

PROFESSIONNALISME

- Recrutement rigoureux : vérification du parcours scolaire et professionnel de chaque salarié.
- Formations adaptées mises en place pour renforcer les compétences et l'efficacité de nos équipes.
- Exigence de sécurité : présentation d'un casier judiciaire vierge à l'embauche, puis tous les trois mois.
- Évaluation régulière de la qualité des prestations et de la satisfaction des bénéficiaires.

Mériter votre confiance est notre plus belle récompense.

Chaque jour, nous œuvrons avec intégrité, engagement et professionnalisme pour répondre à vos attentes et améliorer votre quotidien.

La mise en place de la présente charte déontologique par le service SOS AIDES A DOMICILE s'inscrit dans le cadre réglementaire défini par la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Cette loi a introduit l'obligation pour les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) de respecter une charte nationale de déontologie, officialisée par l'arrêté du 24 avril 2018. Elle rappelle les principes fondamentaux de respect, de confidentialité, de non-discrimination, de professionnalisme et de respect de la personne accompagnée. En tant que structure à vocation sociale, SOS AIDES A DOMICILE applique cette charte comme un engagement fort et continu, garantissant un service de qualité conforme aux attentes des bénéficiaires et aux exigences du secteur médico-social.





Organigramme

Annexe 04

CONSEIL D'ADMINISTRATION
Président : M. AJASSE Daniel
Secrétaire / trésorière : MMe. AJASSE Sylviane



Nb : les stagiaires sont sous la responsabilité directe des tuteurs néanmoins ils sont accompagnés par l'ensemble du personnel administratif pour découvrir toutes les tâches du métier de Responsable de secteur



DIRECTRICE
MMe. DAUDIGNON Angèle



RESPONSABLE DE SECTEUR
MMe. MAURY Cynthia

RESPONSABLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER
M. AJASSE Gaëtan



Assistante Responsable de secteur
MMe. THIBAUT Léonie



Assistant administratif
M. PAULIN Clément



Les AIDES à DOMICILE

- Aide-ménagère
- Auxiliaire parentale
- Auxiliaire de vie

Nb : les aides à domicile sont sous la responsabilité directe des Responsables de secteur et de la TESH. Néanmoins elles peuvent recevoir des instructions et rendre compte de leur travail à l'ensemble du personnel administratif





Formulaire de désignation d'une personne de confiance

Annexe 05

Je soussigné(e) (titre de civilité, NOM / prénom),
née le à (commune de naissance)
et habitant :

Désigne

Titre de civilité / Nom / Prénom.....
née le à (commune de naissance)
:
Mail :.....

Lien avec la personne :
(Vous pouvez désigner toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assurer cette mission : votre conjoint, votre compagne ou compagnon, un de vos enfants, un parent, un de vos proches, votre médecin traitant...)

Comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

J'ai bien noté que Mme / M.....
(NOM/PRENOM de la pers. De confiance)

§Pendant que je peux exprimer ma volonté, aura pour mission de m'accompagner, de m'aider dans les décisions concernant la prise en charge,

§Cette personne pourra assister aux rendez-vous de suivi de la prise en charge en ma présence, elle m'assiste mais ne me remplace pas.

§Elle pourra prendre connaissance d'éléments de mon dossier administratif mais ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles.

§Elle pourra être en possession de mes directives anticipées (si je les ai rédigées) ou saura qui les détient pour les transmettre au service.

§Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations qu'elle a pu recevoir ou étant détentrices de mes directives anticipées.

§ Si je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe professionnelle de SOS AIDES A DOMICILE. Elle sera consultée en priorité lors de tout questionnement sur la prise en charge, la poursuite ou l'arrêt des interventions.

Fait à , le.....

SIGNATURE DU BENEFICIAIRE

CO-SIGNATURE DE LA PERSONNE DE CONFIANCE



FORMULAIRE A DESTINATION DES TEMOINS

(En cas d'impossibilité d'écrire seul(e) le formulaire de désignation d'une personne de confiance)

TEMOIN 1	TEMOIN 2
<p>Je soussigné(e) Nom et prénom : Qualité (lien avec la personne) :</p> <p>Atteste que la désignation de Nom et prénom :</p> <p>Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de : Nom et prénom :</p> <p><input type="checkbox"/> A également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> Lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Fait à Le</p> <p>Signature du témoin :</p> <p>Co signature de la personne de confiance :</p>	<p>Je soussigné(e) Nom et prénom : Qualité (lien avec la personne) :</p> <p>Atteste que la désignation de Nom et prénom :</p> <p>Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de : Nom et prénom :</p> <p><input type="checkbox"/> A également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> Lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Fait à Le</p> <p>Signature du témoin :</p> <p>Co signature de la personne de confiance :</p>



FORMULAIRE DE REVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Mentionnée à l'article L.311-5-1 du CASF

Je soussigné(e) (titre de civilité, NOM / prénom),
née le à (commune de naissance)
et habitant :

Met fin à la désignation de
Titre de civilité / Nom / Prénom.....
née le à (commune de naissance)
:
Mail :.....
Lien avec la personne :

Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ; Que, par suite, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Fait à
Le :

Signature du bénéficiaire



FORMULAIRE A DESTINATION DES TÉMOINS

(En cas d'impossibilité d'écrire seul(e) le formulaire de révocation de la personne de confiance)

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance, deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

TEMOIN 1	TEMOIN 2
Je soussigné(e) Nom et prénom : Qualité (lien avec la personne) :	Je soussigné(e) Nom et prénom : Qualité (lien avec la personne) :
Atteste la révocation de Nom et prénom :	Atteste la révocation de Nom et prénom :
Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :	Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :
Nom et prénom :	Nom et prénom :
Fait à Le	Fait à Le
Signature du témoin :	Signature du témoin :





La fiche de doléances

Annexe 06

Une réclamation ? Un problème ?

L'association « SOS AIDES A DOMICILE » met à votre disposition ce document afin de faciliter son suivi. Sa rédaction peut se faire également sur papier libre et doit être adressée au bureau de cette dernière.

Vos renseignements :

TITRE DE CIVILITÉ :

NOM :

PRÉNOM :

TEL :

ADRESSE :

Date des faits :

Rappel des faits :

Fait à _____ , le _____

Signature :



Médiation :

En présence de :

Suivi et résolution :

Fait à _____ , le _____

Signatures :





Documentation d'information fiscale

Annexe 07

AVERTISSEMENT

La législation fiscale étant susceptible de modifications à tout moment, il est important de vous renseigner sur les évolutions en la matière avant de compléter votre déclaration d'impôt sur le revenu. N'hésitez pas à consulter votre Centre des Impôts pour savoir si vous pouvez ou non bénéficier d'un avantage fiscal.

Selon l'article L. 7233-2 du Code du travail, la fourniture de services à la personne, rendus aux personnes physiques par une association ou une entreprise agréée par l'Etat, ouvre droit au crédit d'impôt prévu par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts

SOS AIDES A DOMICILE est une association déclarée auprès la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS). Ainsi, en faisant appel à nos services, vous pourrez donc prétendre à un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses que vous avez engagées dans l'année au titre des services à la personne.

La présente notice d'information fiscale vous permettra de savoir si vous pouvez ou non bénéficier du crédit d'impôt.

Seules les personnes remplissant les critères d'éligibilité pour y prétendre doivent remettre l'attestation fiscale communiquée par l'agence pour demander le crédit d'impôt lors de votre déclaration annuelle de revenus.

Pour une utilisation non conforme aux critères d'éligibilité peut entraîner des re des redressements fiscaux avec pénalités et/ou amendes.

Qui peut bénéficier du crédit d'impôt ?

Le crédit d'impôt concerne uniquement les particuliers, fiscalement domiciliés en France (ou à Monaco) pour les prestations effectuées à leur domicile (résidence principale ou secondaire) qu'ils occupent à titre privé et privatif.

Seule la personne physique qui est bénéficiaire de prestations de services à la personne et qui paie ces prestations peut envisager de bénéficier du crédit d'impôt y afférent. En cas de prestation de garde d'enfants, seule la personne qui a la garde effective de l'enfant peut envisager de bénéficier du crédit d'impôt y afférent.

Les contribuables qui payent des prestations au profit d'un ascendant peuvent bénéficier de l'avantage fiscal si les deux conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- l'ascendant concerné remplit les conditions d'octroi de l'APA ;
- le contribuable renonce à toute déduction de pension alimentaire versée à l'ascendant.

LE CRÉDIT D'IMPÔT EN PRATIQUE : Si les contribuables ne sont pas imposables ou si le montant de leur impôt est inférieur au montant du crédit d'impôt auquel ils ont droit, ils recevront un remboursement du Trésor Public correspondant à l'excédent.

Attention : les sociétés et les personnes morales quelconques (syndicat de copropriété, cabinet médical...) ne peuvent prétendre au crédit d'impôt.



Quelles sont les prestations de services à la personne qui ouvre droit au crédit d'impôt ?

Les activités concernées sont les suivantes :

- Garde d'enfants
- Assistance auprès d'enfants
- Soutien scolaire et cours réalisés à domicile
- Préparation de repas à domicile
- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Collecte et livraison de linge repassé
- Services domestiques
- Assistance aux personnes âgées ou handicapées
- Aide à la mobilité des personnes ayant des difficultés de déplacement
- Prestations d'assistance informatique et internet
- Petits travaux de jardinage
- Prestations de petit bricolage
- Soins esthétiques et corporels
- Coiffure

Où doit-être effectuée la prestation pour ouvrir droit au crédit d'impôt ?

Pour ouvrir droit à crédit d'impôt, les services doivent être rendus à la résidence personnelle (principale ou secondaire) du contribuable.

Particularité : Peut être considérée comme domicile, la chambre que loue une personne âgée au sein d'une résidence du 3ème âge par exemple, à l'exclusion des parties communes de cet établissement.

A quel moment et dans quelles conditions est délivrée l'attestation fiscale ?

SOS AIDES A DOMICILE remet à chacun des bénéficiaires (ou représentant légal) une attestation fiscale, avant le 31 janvier de chaque année. Elle prend en compte les factures acquittées par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement, chèque, ou chèque emploi-service universel (Cesu).

Attention : le paiement en espèces ne peut donner lieu à la délivrance d'une attestation fiscale et donc ne permet pas de bénéficier d'un éventuel avantage fiscal.

Le contribuable doit faire figurer sur sa déclaration de revenus le montant facturé par la SOS AIDES A DOMICILE qu'il a réellement payé. Le montant du crédit d'impôt sera automatiquement calculé par l'administration fiscale et apparaîtra sur l'avis d'imposition.

Attention : Les aides reçues pour financer les prestations sont exclues du calcul : part des CESU préfinancés, les aides versées par des organismes publics ou privés · x : Allocation Personnalisée d'Autonomie ou la Prestation de Compensation du Handicap, Complément libre choix de mode de garde ...).



Quelles sont les prestations de services à la personne qui ouvre droit au crédit d'impôt ?

Les dépenses de services à la personne ouvrant droit au crédit d'impôt sont plafonnées à 12 000 € par an (soit une déduction maximale de 6 000 €).

Ce plafond de réduction d'impôt est majoré de 1500 € :

- Par enfant à charge ou rattaché (750 € en cas de résidence alternée),
- Par membre du foyer âgé de plus de 65 ans,
- Et uniquement pour le calcul de la réduction d'impôts, par ascendant de plus de 65 ans remplissant les conditions pour bénéficier de l'APA lorsque les dépenses sont engagées à son domicile.

La limite majorée ne peut excéder 15 000 €, soit une déduction d'impôt maximale de 7 500 €

Le plafond des dépenses ouvrant droit au crédit d'impôt est porté à 20 000 € soit une déduction fiscale de 10 000 € lorsqu'un des membres du foyer fiscal est :

- Titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80%,
- Ou perçoit une pension d'invalidité de troisième catégorie ou le complément d'allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé.

*Source : service-public.fr
(doc réalisé en octobre 2021)*





Charte de bienveillance

Annexe 08

Les 12 points de la charte bientraitance de **SOS AIDES A DOMICILE**



En résumé



Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accompagner dès vos premiers pas avec SOS Aides à domicile.

Il reflète notre volonté d'offrir un service de qualité, basé sur la confiance, l'écoute et le respect de chaque bénéficiaire.

Notre mission est de faciliter votre quotidien, de vous apporter un soutien adapté à vos besoins et de maintenir le lien humain essentiel au bien-être à domicile. Chaque intervention s'inscrit dans une démarche d'accompagnement personnalisée, où la bienveillance et le professionnalisme guident nos équipes.

Ce document se veut à la fois pratique et rassurant : vous y trouverez les informations essentielles sur nos engagements, vos droits et nos services. Il est surtout le témoin de notre engagement à faire de l'accueil un moment privilégié, marquant le début d'une relation fondée sur la proximité et la confiance.

Parce que chez SOS Aides à domicile, l'accueil n'est pas seulement une étape : c'est la première pierre d'un accompagnement durable et humain.

