

**A.BC. DOM**  
services à la personne



# LIVRET D'ACCUEIL



**Tél. 04.69.37.19.92 - 06.19.75.18.80**

1, rue du Port – 01090 MONTMERLE-SUR-SAONE

[www.abcdomservices.fr](http://www.abcdomservices.fr)

Société Déclarée : SAP 810320374

# SOMMAIRE

<b>Pourquoi un livret d'accueil ?</b>	<b>page 3</b>
<b>L'accueil physique et téléphonique</b>	<b>page 4</b>
<b>Charte des droits et libertés de la personne aidée</b>	<b>page 5</b>
<b>Règlement de fonctionnement d'A.BC.DOM</b>	<b>page 8</b>
<b>Le mode prestataire</b>	<b>page 14</b>
<b>Nos prestations</b>	<b>page 16</b>
<b>Nos tarifs horaires</b>	<b>page 18</b>
<b>Avantage fiscal</b>	<b>page 21</b>
<b>Charte déontologique</b>	<b>page 25</b>
<b>Organisation institutionnelle</b>	<b>page 28</b>
<b>Les aides à domicile</b>	<b>page 34</b>
<b>RGPD</b>	<b>page 39</b>
<b>Suivi qualité</b>	<b>page 40</b>
<b>En cas de litige</b>	<b>page 42</b>
<b>Foire aux questions</b>	<b>Page 44</b>

## POURQUOI UN LIVRET D'ACCUEIL ?

*Faire appel à un service d'aide à domicile pour soi ou un proche peut, de prime abord, sembler compliqué.*

*Ce guide est donc là pour vous faciliter cette démarche.*

*Ce document a pour objectif de vous éclairer sur le fonctionnement d'A.BC.DOM SERVICES en répondant aux différentes questions que vous pouvez vous poser.*

*Il s'adresse aussi bien aux usagers et aux futurs usagers, qu'aux familles et à l'entourage.*

*Les pages suivantes devraient pouvoir répondre à vos interrogations.*

*A défaut, n'hésitez pas à me faire vos remarques et suggestions afin que ce document puisse être amélioré.*

*Angélique Durand  
Dirigeante*

Ecrire à :

**A.BC.DOM SERVICES 1 rue du port 01090 Montmerle-sur-Saône**

Ou bien,

Téléphoner au :

**06.19.75.18.80 / 04.69.37.19.92**

Accueil Physique à l'agence de Montmerle  
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h00  
et le Samedi de 9h à 12h.

Accueil téléphonique du lundi au samedi de 8h30 à 12h00 et  
de 14h à 18h00

En dehors des heures de permanence téléphonique, vous  
pouvez nous laisser un message sur notre répondeur.

**En cas d'urgence, vous pouvez contacter le numéro  
d'astreinte**

**06 19 75 18 80**

**du lundi au dimanche de 6h à 22 h.**

# **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AIDEE**

## **ARTICLE I : CHOIX DE VIE**

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## **ARTICLE II : CADRE DE VIE**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie domicile personnel ou collectif adapté à ses attentes et à ses besoins.

## **ARTICLE III : VIE SOCIALE ET CULTURELLE**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## **ARTICLE IV : PRESENCE ET ROLES DES PROCHES**

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## **ARTICLE V : PATRIMOINE ET REVENUS**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

#### **ARTICLE VI : VALORISATION DE L'ACTIVITE**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

#### **ARTICLE VII : LIBERTE D'EXPRESSION ET LIBERTE DE CONSCIENCE**

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

#### **ARTICLE VIII : PRESERVATION DE L'AUTONOMIE**

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

#### **ARTICLE IX : ACCES AUX SOINS ET A LA COMPENSATION DES HANDICAPS**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

#### **ARTICLE X : QUALIFICATION DES INTERVENANTS**

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

#### **ARTICLE XI : RESPECT DE LA FIN DE VIE**

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

#### **ARTICLE XII : LA RECHERCHE EST UNE PRIORITE ET UN DEVOIR**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

#### **ARTICLE XIII : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNERABLE**

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne

#### **ARTICLE XIV : L'INFORMATION**

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT D'A.BC.DOM SERVICES

### ➤ Identité

Nom de la structure	A.BC.DOM SERVICES	
Nature de la structure	Services à la personne	
Adresse	Numéro rue	1, rue du Port
	Commune	01090 Montmerle/S
	Département	AIN
N° déclaration	SAP 810320374	
Date déclaration	12 Mars 2015	
Date Ex agrément qualité	19 Août 2015	
Certification	Cap Handéo 16/12/2020	
Agrément Autres	E.S.U.S 01/02/2021 (entreprise solidaire d'utilité sociale)	
Nom de la personne morale qui assure la gestion de la structure	DURAND Angélique	
Forme d'exploitation de la personne morale	Type	S.A.S au 1 <sup>er</sup> janvier 2021
	Capital social	2200 €
	Immatriculation au RCS	810320 374 000 12



## ➤ Présentation

A.BC.DOM SERVICES est devenue au 1<sup>er</sup> janvier 2021 une société à mission de services à la personne se référant aux valeurs de l'économie sociale et solidaire.

Nous avons obtenu l'agrément ESUS, Entreprise Solidaire d'utilité sociale le 01 février 2021.

Notre société a été créée en Mars 2015 avec un agrément qualité délivré par le Conseil Départemental de l'Ain et qui intervient auprès d'usagers en situation de handicap, de personnes âgées dépendantes et de leurs proches aidants.

### Nous proposons différentes prestations telles que :

- Le ménage et le repassage,
- L'accompagnement à la vie sociale,
- L'aide aux transferts et l'accompagnement à la mobilité,
- L'assistance aux actes de la vie quotidienne (aide à la toilette, à l'élimination, à l'habillage et au déshabillage),
- Un soutien à des activités intellectuelles, sensorielles et motrices.
- L'accompagnement véhiculé
- Présence de nuit

**Nous avons le plaisir de vous informer que depuis le 16 décembre 2020, notre service est certifié Cap'Handéo Services à la personne.**

➤ **Zone de chalandise**

Nous intervenons sur la communauté de commune Val de Saône Centre regroupant 15 communes (Francheleins, genouilleux, Montmerle sur Saône, Peyzieux sur Saône, Guereins, Chaleins, Saint Didier sur Chalaronne, Thoissey, Mogneneins, Lurcy, Messimy – Hors Zone de chalandise : Garnerans et Illiat)

Etant situé au carrefour de trois départements, nous intervenons également dans le département du Rhône pour toutes les communes se situant dans un rayon de 15 Km de Montmerle sur Saône

Nombre d'habitants de la communauté de commune : 21 000.

Nous disposons d'un local commercial de 70m<sup>2</sup>, adapté à l'accueil de personnes handicapées, en plein centre de Montmerle-sur-Saône, situé au 1 rue du port, à 500 m de la maison médicale.

## ➤ Horaires

L'accueil au public est assuré à l'agence de Montmerle-sur-Saône :

du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au samedi de 8h30 à 12h00 et de 14h à 18h00.

En dehors des heures de permanence téléphonique, vous pouvez nous laisser un message sur notre répondeur.

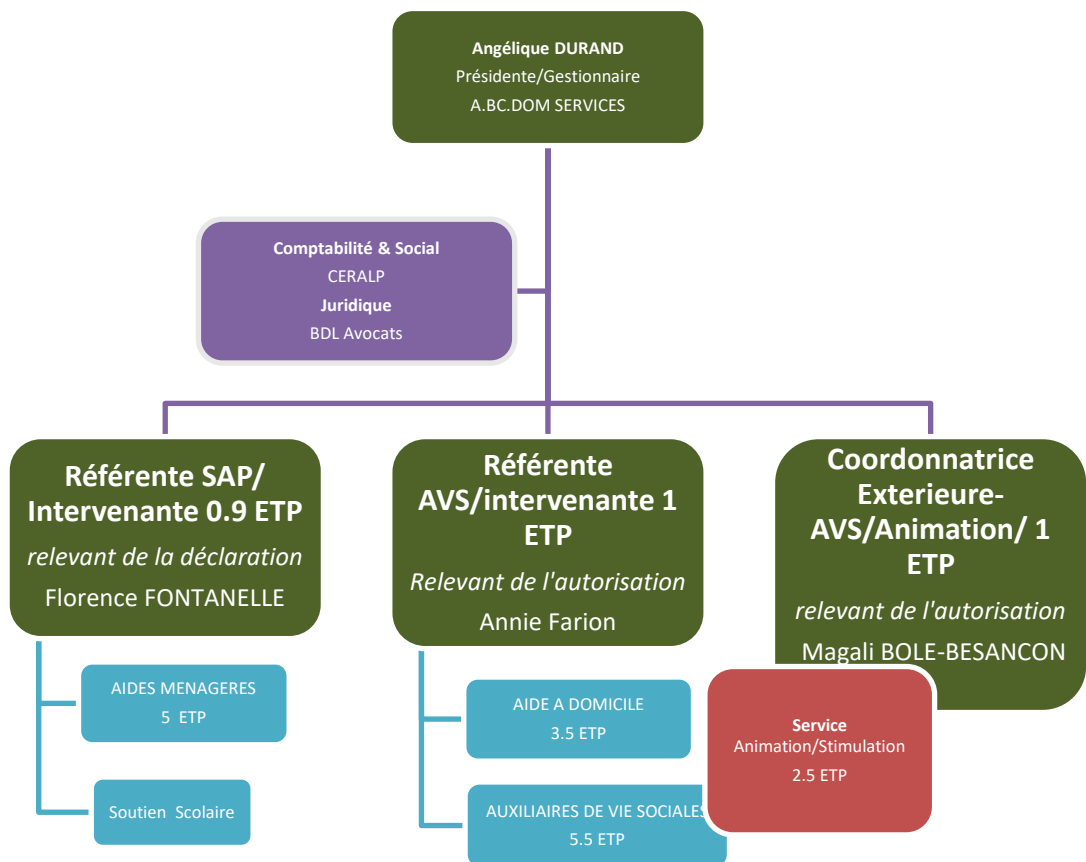
En cas d'urgence, vous pouvez contacter le numéro d'astreinte

06 19 75 18 80

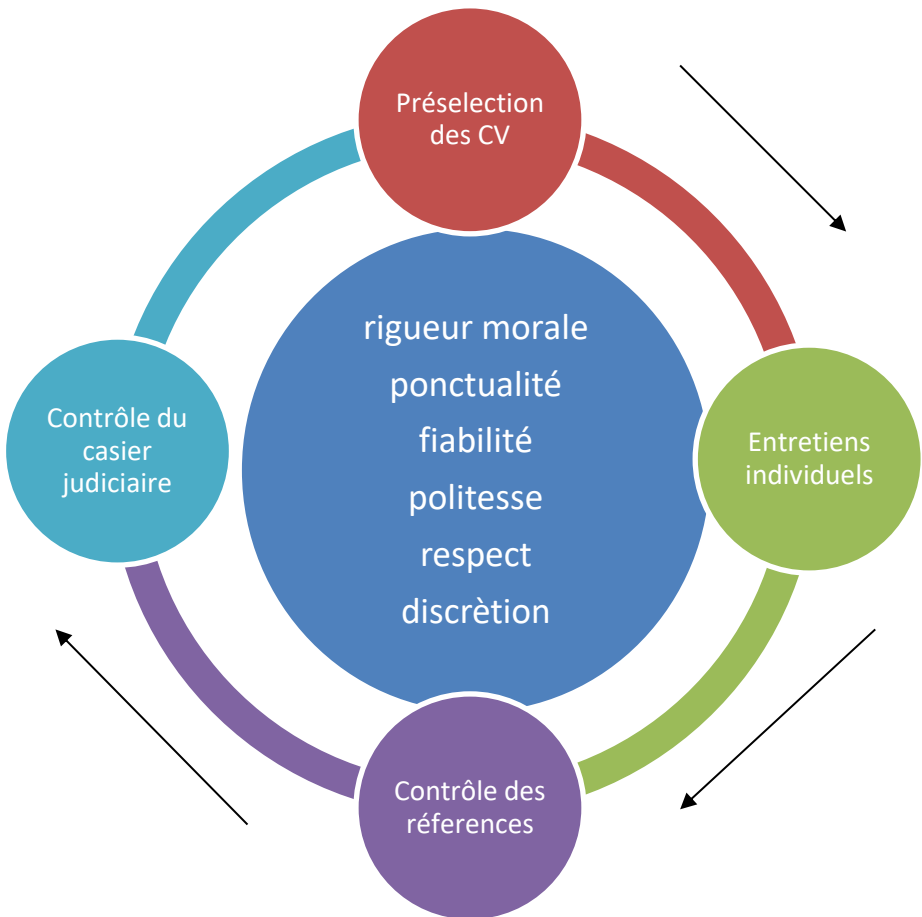
du lundi au dimanche de 6h à 22 h.

**Afin de respecter au mieux les attentes des personnes en situation de handicap, A.BC.DOM SERVICES propose des plages d'intervention 24h/24, 7jours sur 7, tous les jours de l'année.**

## ➤ Fonctionnement



A.BC.DOM SERVICES met à votre disposition des **salariés compétents et formés** chargés de répondre à vos exigences. Nous transmettons notre savoir-faire à chacun(e) de nos intervenant(e)s, les conseillons et vérifions que nos prestations atteignent toujours le niveau de qualité requis. Nous recrutons ainsi un personnel professionnel appliqué sur la base de plusieurs critères.



## LE MODE PRESTATAIRE

### ➤ Caractéristiques

A.BC.DOM fournit des prestations de services aux particuliers.

Il est l'employeur direct du personnel et **évite ainsi tout risque juridique à ses bénéficiaires.**

### ➤ Définition

La prestation de service est la fourniture d'un produit qui n'est pas un bien matériel.

L'exécution des tâches prévues au contrat se fait sous la direction de l'organisme prestataire.

Le bénéficiaire n'est pas employeur.

La qualité du service prestataire est le résultat de :

- La qualité de l'analyse du besoin ou de la demande ;
- La qualité de l'ensemble de la gestion des ressources humaines ;
- La qualité de suivi du client.

### ➤ Contrat

Pour toute prestation de services régulière, le gestionnaire remettra au bénéficiaire un contrat.

## **NOS PRESTATIONS**

***A.BC.DOM SERVICES remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.***

### **Les services de la vie quotidienne**

#### **Hygiène de la maison**

Travaux ménagers : sols, meubles, vitres ...

Gestion du linge, repassage

#### **Petit jardinage**

Tonte, désherbage manuel, entretien potager...

#### **Alimentation**

Préparation de repas à domicile

Aide aux courses

### **Les services à la famille**

Garde d'enfants de + de 3 ans

Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements

### **Les services aux personnes âgées, handicapées et/ou dépendantes**

#### **À leur domicile**

Aide à la toilette,

Accompagnement à la prise de médicaments préparés,

Aide au lever et au coucher : change, habillage

Promenade d'animaux domestiques



## **Dans leurs déplacements**

Promenades et sorties (voisinage, cinéma, musée, club de loisirs)

Compagnie, lecture, jeux de société et de mémoire

Assistance aux démarches administratives,

Accompagnement aux rendez-vous (médecins etc.),

Accompagnement aux soins palliatifs (en relation avec les équipes de soins).

### Service d'accompagnement véhiculé :

A.BC.DOM SERVICES dispose d'un véhicule spécialement aménagé (TPMR) co-financé par la CARSAT pour les personnes à mobilité réduite.

Pour les personnes âgées ayant des difficultés à se déplacer, nous pouvons mettre à disposition un fauteuil roulant.

Certaines caisses de retraite vous donnent droit aux dispositifs « Sortir plus » qui couvrira tout ou partie de vos dépenses.

## **Service Animation**

Notre équipe observe, évalue et propose des animations individualisées en fonction des saisons : Gym douce, jeux de société, animations musicales, activités manuelles, sorties culturelles, promenade, atelier cuisine, lecture...

Muni de notre matériel, c'est toujours avec deux ou trois propositions d'activités que nous intervenons.

## NOS TARIFS HORAIRES

Nos tarifs en noir sont exprimés avant déduction fiscale, en rose après déduction-

- Accompagnement aux courses pour personne âgée (compris dans une offre globale de services)  
21.94 € HT soit 23.15 € TTC (TVA 5.5%)  
**12€25 TTC**  
+ 0.60 ct par km effectué avec nos véhicules
- Services de maintien à domicile pour personnes dépendantes  
21.94 € HT soit 23.15 € TTC (TVA 5.5%)  
**12€25 TTC**
- Entretien de la maison / repassage  
Chaque semaine : 22.27€ HT soit 24.5 € TTC (TVA 10%)  
**12€25 TTC**  
Toutes les deux semaines : 23.64 HT soit 26 TTC (TVA 10%)  
**13€ TTC**  
Mensuel : 25.46 €HT soit 28 €TTC (TVA 10%)  
**14 € TTC**
- Garde d'enfant et soutien scolaire  
22.27 € HT soit 24.5€ TTC (TVA 10%)  
**12.25€ TTC**  
Petits travaux de Jardinage et de bricolage

Sur devis

- Transport ponctuel  
25.45€ HT soit 28€ TTC (TVA 10%)  
**14€ TTC + 0.50ct par Km**

➤ **Majoration des tarifs :**

- Entre 22h et 6h, majoration de 25%
- Dimanche, majoration de 25% ;
- Jours fériés, majoration de 25 % ;
- Le 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre majoration de 100% ;
- Indemnités kilométriques (accompagnement de personnes)  
= 0.60€ TTC, TVA en fonction de l'activité.

Horaire d'intervention 24h/24 lundi au dimanche, toute l'année, pour les gardes d'enfant et le maintien à domicile des PA/PD

➤ **Le CESU préfinancé**

Vous pouvez régler nos services par **CESU préfinancé**. Il s'agit d'un titre de paiement nominatif dont le montant est prédéfini (comme un titre-restaurant), dédié aux services à la personne.

Tout règlement par CESU préfinancé ne peut dépasser le montant de la facture.

- **La partie financée personnellement sera déductible des impôts.**

C'est A.BC.DOM SERVICES qui est chargé de l'administratif et du versement des salaires. Cela vous garantit une tranquillité absolue car nous nous occupons de tout.

Le client s'engage à fournir à notre personnel le matériel nécessaire aux interventions.

En cas d'annulation d'une prestation, **merci de nous avertir 72h à l'avance** sans quoi la prestation sera comptabilisée sauf en cas de force majeure.

La facturation des prestations s'effectue en début de mois suivant.

## AVANTAGE FISCAL

Le crédit d'impôt accessible à tous depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

### ➤ **Crédit ou réduction d'impôt**

Selon votre situation, l'avantage fiscal prend la forme d'un crédit ou d'une réduction d'impôt.

### ➤ **Crédit d'impôt**

Auparavant réservé aux actifs, le crédit d'impôt sur les prestations de services à la personne vient d'être accordé aux retraités.

Tous les ménages peuvent prétendre au crédit d'impôt depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017

L'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses engagées pour des prestations de service à la personne dans la limite de 12000€uros par an.

*Le règlement en espèce ne permet pas de bénéficier de l'avantage fiscal.*

### ➤ **Montant de l'avantage fiscal :**

- **12000€ par an**, majoré de 1500€ par enfant à charge, par membre du foyer âgé de plus de 65 ans et, uniquement pour le calcul de la réduction d'impôt, par ascendant âgé de plus de 65 ans susceptible de bénéficier de l'APA.

Ce plafond majoré ne peut pas excéder 15000€.

- **20000€** si vous ou l'un des membres de votre foyer fiscal êtes **titulaire de la carte d'invalidité** d'au moins 80 % ou d'une pension d'invalidité de 3ème catégorie ou du complément d'allocation spéciale.  
Aucune majoration possible dans ce cas.

### ➤ **Plafond applicable à certaines dépenses**

Certaines prestations ouvrent droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques :

- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »  
500 € / an, la durée de l'intervention ne devant, en outre, pas dépasser 2 heures ;
- Assistance informatique et internet à domicile : 3 000 € / an ;
- Petits travaux de jardinage : 5 000 € / an.

### ➤ **Allocation personnalisée d'autonomie**

Il s'agit d'une allocation départementale distribuée sur dossier. Elle est destinée aux personnes de plus de 60 ans rencontrant des difficultés à accomplir les gestes ordinaires de la vie courante.

Vous pouvez vous adresser à votre Mairie ou au Conseil Général pour de plus amples informations.

N'hésitez pas à demander de l'aide et des informations à votre référente A.BC.DOM SERVICES.

➤ **Prestation de compensation du handicap**

La prestation de compensation du handicap (PCH) est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées.

Cette prestation couvre les aides humaines, aides matérielles (Aménagement du logement et du véhicule) et aides animalières.

Il est possible de bénéficier de la PCH à domicile ou en établissement.

➤ **Aide au retour à domicile après hospitalisation**

Cette aide est destinée à sécuriser le retour à domicile de la personne ayant subi une hospitalisation. Elle peut être accordée dans la période succédant immédiatement le retour du patient chez lui ou dans le cadre d'une hospitalisation à domicile.

Pour plus d'information, vous pouvez vous rapprocher de votre mutuelle.

## ➤ **Sortir Plus**

Avec l'avancée en âge, faire des courses, aller chez le coiffeur ou le médecin, rendre visite à des amis ou à des parents devient souvent difficile.

La prestation « Sortir Plus », en facilitant la sortie des personnes âgées de leur domicile permet de maintenir le lien social le plus longtemps possible, y compris après 80 ans.

Pour bénéficier de ce service, les personnes doivent avoir plus de 80 ans et être confrontées à l'isolement ou à la solitude.

(Vous pouvez demander une brochure d'information à votre référente)



## CHARTRE DEONTOLOGIQUE

### ➤ Définition de la déontologie professionnelle

La déontologie est l'ensemble des principes et règles éthiques qui gèrent et guident une activité professionnelle. Ces règles déterminent les devoirs minimums exigibles par les professionnels dans l'accomplissement de leur activité

### ➤ A.BC.DOM agit de manière à :

- Etablir des procédures d'organisation interne ;
- Suivre la qualité des prestations à partir de questionnaires complétés par les bénéficiaires ;
- Améliorer la qualité de service par la mise en place d'un plan qualité ;
- Répondre à toutes les réclamations exprimées par le client, qu'elles soient verbales ou écrites.

Les réclamations formulées par écrit feront systématiquement l'objet d'une réponse par courrier envoyé dans les quinze jours de la réception de la réclamation.

### ➤ Il est demandé aux intervenants à domicile de :

- Respecter les conditions de discrétions et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires ;

- N'effectuer aucun soin médical ou paramédical ;
- Respecter les horaires avec ponctualité ;
- Informer les services d'urgence d'A.BC.DOM si le bénéficiaire connaît des problèmes de santé ;
- Veiller au respect de l'interdiction de recevoir des bénéficiaires toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs ;
- Ne pas fumer, ni de consommer de boissons alcoolisées ;
- Ne pas recevoir d'amis ou de membres de sa famille au domicile des bénéficiaires ;
- Porter une tenue vestimentaire correcte ;
- Ne pas utiliser les téléphones portables à des fins personnelles chez les bénéficiaires ;
- S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux ;
- Etre responsable des clefs du domicile et d'en assurer le remplacement en cas de perte.
- Communiquer et échanger ;
- Prendre la mesure du handicap et faire preuve d'attention et de patience ;
- Veiller à maintenir le bénéficiaire dans un état de confort optimal ;

- Veiller à ce que le bénéficiaire puisse accéder à tout ce dont il a besoin ;
- Vérifier la prise des médicaments en se référant uniquement à la prescription médicale ;
- Porter attention aux conditions climatiques et leurs incidences sur le confort ;
- Prendre connaissance des informations laissées par d'autres intervenants sur le cahier de liaison :
  - En cas d'aggravation de l'état de santé de la personne ;
  - En cas de non satisfaction du service.

## ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

### ➤ Missions administratives d'A.BC.DOM

Nous nous chargeons de :

- Informer le public et l'orienter vers les services et dispositifs existants permettant une prise en charge adaptée ;
- Instruire et renouveler les dossiers ;
- Transmettre des dossiers aux organismes de prise en charge ;
- Mettre à disposition pour chaque bénéficiaire un ou plusieurs agents assurant la prestation d'aide (selon l'importance de l'intervention) ;
- Elaborer les plans d'aide définis ;
- Adapter les interventions à l'évolution des besoins ;
- Facturer les prestations aux bénéficiaires et aux organismes de prise en charge ;
- Organiser les interventions (tâches et plannings) des aides à domicile auprès des bénéficiaires ;
- Gérer le personnel ;
- Fournir une attestation fiscale ;

## ➤ **Télégestion**

A.BC.DOM SERVICES utilise la télégestion pour faciliter le pointage et le planning des heures effectuées chez les bénéficiaires.

La télégestion est le moyen de récupérer grâce au réseau, toutes les informations nécessaires à la justification et à la gestion des interventions réalisées à domicile.

Ce service permet à la fois de contrôler et de gérer avec précision les heures de travail effectuées par un intervenant pour une prestation à domicile. Les informations nécessaires sont transmises par l'intervenant grâce au télé-mobile, fourni par l'entreprise, en début et fin de l'intervention. Ces informations sont ensuite stockées dans notre logiciel de gestion pour générer la facturation mais également la paie des intervenants.

Ce système ne vous occasionnera aucune contrainte matérielle, simplement l'installation d'un badge, ni aucune participation financière de votre part.

Le télé-mobile est équipé d'une touche d'urgence, DATI, qui permet à l'intervenante de nous contacter directement en cas de problème (chute ou autres urgences).

Le badge sera installé dans la cuisine, en dessous de l'évier ou dans le cahier de liaison.

Notre logiciel permet également un accès extranet vous permettant de consulter vos factures, vos attestations fiscales, votre planning et d'avoir un échange interactif pour vos diverses modifications (annulation d'intervention, congés etc.)

### ➤ **Assurances**

L'assurance en responsabilité civile souscrite par A.BC.DOM SERVICES couvre l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires.

Chaque intervenante à domicile est également assurée pour le transport véhiculé de ses bénéficiaires dans le cadre de son activité.

### ➤ **Secret professionnel**

Les professionnels sont soumis au secret professionnel et sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, information ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Ces règles s'imposent de la même manière aux stagiaires et vacataires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure.

## ➤ **Maltraitance, violence, dépendance**

A.BC.DOM SERVICES met en évidence, l'importance et l'attention qui doivent être apportées afin d'identifier les signes éventuels d'une forme de maltraitance, de dépendance ou de violence auprès des bénéficiaires.

Ces formes de maltraitance ou de violence devront être signalées soit par l'intervenant, le bénéficiaire ou la famille, de manière à signaler ou prévenir les autorités compétentes.

Tout acte de violence sera dénoncé car condamnable pénalement.

Les intervenants sont sensibilisés à ces problèmes par des actes de formations. S'il est établi ou constaté de manière objective qu'un intervenant a eu des gestes de violence envers la personne aidée, celui-ci sera immédiatement exclu de la société A.BC.DOM SERVICES.

À l'inverse, si un bénéficiaire se comportait de manière violente avec l'un des intervenants, A.BC.DOM SERVICES se réserverait le droit de suspendre, ou le cas échéant de résilier le contrat d'adhésion.

**Violences physiques** : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie) ...

**Violences psychiques ou morales** : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales...

**Violences matérielles et financières** : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés...

**Violences médicales ou médicamenteuses** : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...

**Privation ou violation de droits** : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse...

**Négligences actives** : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire

**Négligences passives** : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage, de la tentation de se substituer à la personne dans la prise de décisions ou l'accomplissement de tâches au lieu de l'aider à les prendre ou les accomplir par elle-même.



En cas de maltraitance avérée, contactez la direction départementale de la protection des populations, DDPP de l'Ain, 9 rue de la Grenouillère, CS 10411, 01012 Bourg en Bresse cedex -Tel : 04.74.42.09.00 / 04.74.42.09.60

La non-dénonciation d'une maltraitance, malgré l'obligation, peut être punie de 3 ans d'emprisonnement et 45000€uros d'amende.

## LES AIDES A DOMICILE

### ➤ Les Missions

Les aides à domicile assurent, au domicile des personnes, des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne, hors ceux réalisés sur prescription médicale par les services de soins infirmiers.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec le bénéficiaire.

### ➤ Les Activités

L'aide à domicile ne doit pas systématiquement faire « à la place de », mais elle doit « aider à faire » dans l'objectif de stimuler le bénéficiaire.

- Assurer les actes de la vie courante : ménage, repassage, aide à la préparation des repas ;
- Maintenir l'hygiène corporelle ;
- Accompagner la personne aux courses, en promenade, dans les démarches administratives, dans les déplacements véhiculés sur le territoire de la commune ;
- Conforter la personne ;

- Prévenir et rompre de l'isolement, entretenir le lien social et familial, écouter et discuter avec la personne âgée ;
- Stimuler intellectuellement et psychologiquement la personne ;
- Participer à la relation entre le bénéficiaire, la famille, le service, et les autres relais ou institutions.

Les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par le médecin ou à effectuer des actes médicaux ou spécialisés.

## ➤ **Obligations à l'égard des bénéficiaires**

Les aides à domicile sont soumises à un certain nombre d'obligations à l'égard des bénéficiaires :

- Respect de la personne âgée, de son autonomie et de sa dignité ;
- Secret professionnel.

Tout manquement à ces règles est passible de sanctions pénales au titre de l'article 226 13 du code pénal.

- Obligation de probité

Les intervenants se doivent de limiter leur relation d'argent avec les bénéficiaires aux courses. La facture doit être ramenée et la monnaie intégralement restituée. Aucune autre rémunération ne peut être perçue en dehors du salaire de l'aide à domicile.

- Aucun don ou legs ne peut être accepté par les aides à domicile.
- Respect des biens.

### Article 314-1 et 314-2 du code pénal :

L'abus de confiance est le fait par une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge

de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé.

L'abus de confiance est puni de trois ans d'emprisonnement  
et de 375000€uros d'amende.

Les peines sont portées à sept ans d'emprisonnement et à 750000 euros d'amende lorsque l'abus de confiance est réalisé :

1° Par une personne qui fait appel au public afin d'obtenir la remise de fonds ou de valeurs soit pour son propre compte, soit comme dirigeant ou préposé de droit ou de fait d'une entreprise industrielle ou commerciale ;

2° Par toute autre personne qui, de manière habituelle, se livre ou prête son concours, même à titre accessoire, à des opérations portant sur les biens des tiers pour le compte desquels elle recouvre des fonds ou des valeurs ;

3° Au préjudice d'une association qui fait appel au public en vue de la collecte de fonds à des fins d'entraide humanitaire ou sociale ;

4° Au préjudice d'une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de son auteur.

## **RGPD : information sur les obligations du règlement européen.**

Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement destiné à la société A.BC.DOM SERVICES représentée par Mme DURAND Angélique pour la finalité suivante :

Enregistrement des coordonnées (Nom, adresse, numéro de téléphone et Email) sur le logiciel XIMI afin de faciliter la mise en place des plannings, l'accès extranet et la transmission aux intervenant(e)s.

Les destinataires de ces données sont les intervenants d'A.BC.DOM SERVICES qui interviennent au domicile des clients.

La durée de conservation des données est de 1 an suivant la rupture du contrat.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation de traitement.

Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposer du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à Mme DURAND Angélique.

Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

## **SUIVI QUALITE**

### ➤ **Questionnaire de satisfaction**

A.BC.DOM SERVICES procède à une enquête de satisfaction écrite auprès de l'ensemble des usagers d'une part lors de la facturation mensuelle par le coupon qualité à remettre lors du règlement ainsi que par une enquête plus globale tous les ans.

Il est important pour nous de mesurer la satisfaction vis-à-vis de l'aide apportée, avec l'objectif d'améliorer la qualité du service rendu de manière continue.

Ce questionnaire peut être anonyme.

Les questionnaires sont analysés dans le respect de l'anonymat et font l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978.

### ➤ **Contrôle qualité**

Chaque mois, notre référente qualité SAP contacte la clientèle afin de convenir d'un rendez-vous pour contrôler la qualité des prestations.

Un compte rendu est ensuite remis à l'intervenant.



Notre référente AVS visite régulièrement les bénéficiaires afin de s'assurer du bon déroulement des missions.

➤ **Cahier de liaison**

Dans un souci d'amélioration de la qualité et de la communication, l'entreprise met à disposition un cahier de liaison. Il permet aux clients de communiquer avec les intervenants en laissant des consignes et des observations.

Une fois rempli, il est récupéré par notre référente, qui vous en remettra un nouveau.

Un espace est également réservé aux remarques à la fin du livret.

## EN CAS DE LITIGE

Faire un recours auprès de la gestionnaire, Angélique Durand, sous forme de courrier à A.BC.DOM SERVICES 1 rue du Port 01090 Montmerle-sur-Saône ou bien demander un entretien en contactant le 06.19.75.18.80

En cas de conflit non résolu, le bénéficiaire peut faire appel, pour l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L.3111-5 du code de l'action et des familles

- Blanchard Jeanne [eygue.13@icloud.com](mailto:eygue.13@icloud.com) –  
06.48.83.56.76
- Blum Michel [michel.blum0934@orange.fr](mailto:michel.blum0934@orange.fr) –  
06.77.60.84.25

En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du Code de l'action sociale, des familles et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée, votre expression sera assurée par :

- Enquête de satisfaction mensuelle, qui vous permettra de donner votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre ;
- Le carnet de liaison mis à votre disposition pour communiquer directement avec votre intervenant en cas d'absence de votre part.

Le bénéficiaire peut également faire appel à un médiateur.  
A.BC.DOM SERVICES peut vous communiquer ses  
cordonnées sur simple demande.  
La liste des médiateurs est accessible sur le site  
[www.mediation-conso.fr](http://www.mediation-conso.fr) .

## FOIRE AUX QUESTIONS

### ➤ **Que se passe-t-il en cas d'absence d'un intervenant ?**

Pour les absences ponctuelles (maladies, déplacement d'un R.D.V. etc.),

le client sera prévenu 24h à 48h avant la mission.

Pour les absences prolongées (plus d'une semaine), A.BC.DOM SERVICES s'engage à prévenir le client 3 à 4 semaines à l'avance.

Un remplacement sera effectué dans les plus brefs délais.

### ➤ **Comment sont coordonnés vos intervenants ?**

Pour assurer la bonne transmission des informations entre les différents intervenants qui vous serviront, A.BC.DOM SERVICES a mis au point plusieurs moyens.

Tout d'abord, vous disposerez d'un carnet de liaison, qui comprendra toutes les données nécessaires à la réalisation de la prestation ainsi qu'un système d'émargement.

De plus, nous disposons d'un logiciel de gestion professionnel extrêmement complet, permettant d'organiser l'ensemble de l'activité de manière précise et rigoureuse.

**Siège social : 1 rue du port 01090 Montmerle-sur-Saône**

**RCS de Bourg-en-Bresse : 810 320 374**

**Déclaration : SAP810320374 délivré le 12 mars 2015 par UT  
de l'Ain**

**Agrément Qualité : SAP 810320374 délivré le 19 Août 2015  
par UT de l'Ain**

**Cerification Cap Handéo : 12 décembre 2020**

**ESUS : 1 er Février 2021**

**Réputé autorisé : loi ASV - depuis le 01 janvier 2016**

**TVA INTRA COMMUNAUTAIRE : FR 96810320374**

