



FORMULAIRE

P02 F04 V09

DOCUMENT BÉNÉFICIAIRE

Date de création :
01/09/2018

Date de mise à jour le
25/02/2026
(territoire Autorisé)

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE LIVRET D'ACCUEIL REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



Union Nationale de l'Aide, des Soins
et des Services aux Domiciles.

32, rue de Sept-Fons
03290 DOMPIERRE SUR BESBRE
Tél. : 04-70-34-57-21
e.mail : contact@domservicesplus03.fr
Site internet : www.domservicesplus.fr

SOMMAIRE

LIVRET D'ACCUEIL

- ✓ **Mot d'accueil de la présidente** page 4
- ✓ **Historique / présentation** page 6
- ✓ **Déontologie de l'aide à domicile** page 7 à 8
- ✓ **Les engagements de l'association** pages 9 à 10
- ✓ **Composition de l'association** pages 10 à 12
- ✓ **Organigramme fonctionnel** page 13
- ✓ **Siège social et territoire d'intervention** page 14
- ✓ **Notre offre de service** page 15
- ✓ **Les tarifs horaires du service prestataire** page 15
- ✓ **Les modalités d'admission et d'évaluation** pages 15 à 18
 - ✓ **Service prestataire.**
- ✓ **L'aide à domicile** pages 19 à 21
- ✓ **Les prestations proposées** pages 21 à 24
- ✓ **Avantages/inconvénients** page 25
 - ✓ **Service mandataire.**
- ✓ **L'aide à domicile en service mandataire** page 26
- ✓ **Avantages/inconvénients + tarifs** page 27 à 28

REGLEMENTS DE FONCTIONNEMENT

✓ Service prestataire.

- ✓ Règlement de fonctionnement pages 29 à 30
- ✓ Relation aux bénéficiaires page 30
- ✓ Règles de bonne conduite des salariés page 31
- ✓ Les obligations des bénéficiaires pages 31 à 33

✓ Service mandataire.

- ✓ Règlement de fonctionnement page 34
- ✓ Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Pages 35 à 37
- ✓ Annexe numéro 1. Tarifs année N Page 38
- ✓ Annexe numéro 2. Liste du matériel à fournir par les bénéficiaires. Page 39
- ✓ Annexe numéro 3. Questionnaire de satisfaction nouveaux bénéficiaires. Pages 40 à 41

Légende :

Les documents identifiés :

- en violet, s'appliquent aux deux services,
- en bleu, s'appliquent au service prestataire,
- en vert, s'appliquent au service mandataire.



MOT D'ACCUEIL DE LA PRESIDENTE

Dompierre sur Besbre le 20/11/2025

Madame, Monsieur,

L'association Dom Services Plus a une mission, celle de permettre à chacun de rester chez soi le plus longtemps possible, même quand la maladie, l'âge ou le handicap viennent bouleverser l'équilibre.

L'association s'engage à travailler sur cette mission tout en suivant les règles de déontologie : le respect, l'intervention individualisée, la protection et la prévention.

Notre premier engagement : le respect de la personne, de ses droits, de ses biens et de son environnement de vie. Mais le respect c'est aussi la confidentialité et le libre accès à son dossier.

Chaque intervenant(e) est sensibilisé(e) sur la discrétion et le respect.

Ensuite, l'intervention individualisée : un(e) responsable de secteur viendra chez vous pour évaluer vos besoins et vous proposer un service adapté. L'association Dom Services Plus se limitera toujours aux besoins des bénéficiaires.

Les bénévoles de l'association vont, avec votre accord, vous rendre visite pour évaluer votre degré de satisfaction. Une première visite pourra avoir lieu après six mois d'intervention.

Puis la protection du bénéficiaire, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. Et la protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Les salariés de l'établissement sont qualifiés et formés.

Nous disposons d'un Pôle de formation sur site qui nous permet de dispenser une formation initiale aux personnels d'intervention.

Des formations adaptées leur sont proposées tout au long de leur carrière à Dom Services Plus.

Et la prévention, qui se traduit par la veille attentive et bienveillante de votre quotidien tout au long de votre parcours. La visite d'un ergonome préventeur peut vous être proposée en complément de l'évaluation à domicile de nos équipes,

pour vous aider à adapter votre logement et afin de vous permettre de rester encore plus longtemps chez vous.

La prévention, c'est aussi le travail en collaboration avec les infirmiers libéraux en cas de problèmes de santé, nos intervenants ne devant pas prodiguer de soins.

Mais la prévention, c'est aussi la lutte contre la solitude et l'isolement.

Des animations vous sont proposées (cinéma, promenades, déjeuner au restaurant, repas de Noël...). Ces animations se font sur inscription et les transports vous seront proposés.

Une autre manière de rompre un peu l'isolement, c'est la lettre d'informations trimestrielle qui regroupe des informations sur la vie de Dom Services Plus (témoignages de bénéficiaires, retour sur les animations...).

C'est aussi la chaîne YOUTUBE de Dom Services Plus où les animations filmées sont diffusées.

L'association Dom Services Plus fera tout pour votre BIEN VIEILLIR dans votre lieu de vie.

Les 50 ans de l'association ont été fêtés le 26 septembre 2025.

Les témoignages de confiance reçus de la part des bénéficiaires et de leurs familles ce jour-là nous confirment que l'association travaille dans votre sens.

Odile DURET



HISTORIQUE / PRESENTATION

L'Association Dom'Services Plus a été créée le 24 septembre 1975, dans une volonté d'indépendance politique et religieuse à l'initiative de bénévoles, pour prendre en charge la prestation d'aide-ménagère sur le canton de Dompierre/Besbre et les communes limitrophes.

En 1994, est créée une seconde association : l'Association du Service Mandataire, afin de compléter son offre de service.

En 2005, les deux associations fusionnent pour devenir « **L'association Services d'Aides et Maintien à Domicile** », **A.S.M.D.**

En 2017, l'association décide de changer de nom pour devenir **Dom'Services Plus**.

L'article 2 des statuts déposés en Préfecture de l'Allier précise que :

« **L'Association a pour objet principal, dans la mesure de ses possibilités et des ressources dont elle pourra disposer, d'organiser et de gérer les soins et l'aide-ménagère, mais plus généralement tous les services d'aide à domicile sur les communes concernées* : Beaulon, Coulanges, Diou, Dompierre sur Besbre, Molinet, Monétay sur Loire, Pierrefitte sur Loire, Saligny sur Roudon, Saint Pourçain sur Besbre, Thiel sur Acolin, Vaumas et toutes autres communes du secteur de Dompierre qui souhaiteraient adhérer aux présents statuts** ».

*liste des communes adhérentes au 1/01/2024.

L'organisation, la qualité du service et du personnel sont à ce jour reconnues par l'ensemble des caisses de retraite avec qui nous sommes conventionnés, ainsi que le Conseil Départemental de l'Allier, mais aussi les mutuelles et les sociétés d'assistance.

Pour assurer sa mission d'aide au maintien à domicile, l'association organise deux formes de services : **le prestataire et le mandataire**. Ils relèvent de réglementations très précises qui sont notre cadre de fonctionnement.

L'association a donc évolué en fonction des besoins des bénéficiaires et des évolutions règlementaires.



M. CLUZEL, Président du Conseil Général et Mme BRUN, Présidente Co-Fondatrice de l'Association le 13 avril 1988

DEONTOLOGIE DE L'AIDE A DOMICILE

L'Association Dom'Services Plus s'engage à suivre les règles de déontologie régissant l'intervention à domicile, figurant dans la norme NFX 050-56 « Services à la Personne ».

Cet article vise à énoncer la déontologie du secteur, puis à définir les spécifications de la prestation au regard des attentes du bénéficiaire, à travers les grandes étapes du service.

La déontologie du secteur affirme que le bénéficiaire est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principes :

- a) Une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire :

- ✓ le respect de la personne, de ses droits fondamentaux,
- ✓ le respect de ses biens,
- ✓ le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité,
- ✓ le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé,
- ✓ le respect de la confidentialité des informations reçues,
- ✓ le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

L'entité est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

- b) Une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne (tels que précisés dans le présent document) : Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire, l'entité s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le bénéficiaire et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le bénéficiaire. Dans tous les cas, l'entité veille à limiter son offre aux besoins des bénéficiaires.

- c) Une relation triangulaire qui protège le bénéficiaire et l'intervenant. Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le

cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'entité. Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- ✓ une fonction de protection du bénéficiaire, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.

- ✓ une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques

LES ENGAGEMENTS DE L'ASSOCIATION

Le service, dans le cadre de la prestation qu'il apporte, s'engage à :

- ✓ Appliquer et respecter le référentiel socle de l'aide à domicile, initié par la CARSAT Auvergne, complété par la liste du matériel du bénéficiaire permettant de préserver la santé de son aide à domicile (annexé page 39 de ce livret d'accueil).
- ✓ Respecter le choix de vie de la personne, et ne jamais proposer d'offre de services abusive.
- ✓ Apporter à la personne aidée et à sa famille les conseils dont elles auraient besoin pour permettre une qualité de vie à domicile.
- ✓ Respecter les horaires définis dans le cadre du contrat dans les limites des possibilités du service.
- ✓ Assurer la continuité des interventions et veiller aux remplacements des intervenants à domicile en cas d'absence sous 24 heures, priorité étant donnée aux personnes les plus dépendantes, ceci dans la limite des disponibilités du service.
- ✓ Assurer l'ensemble du personnel au titre de la responsabilité civile en cas de dommages aux biens et aux personnes.
- ✓ Prévenir et se montrer vigilant sur d'éventuels actes de violences à l'encontre de la personne aidée.
- ✓ Veiller à la parfaite confidentialité des informations reçues pour effectuer la réalisation de l'intervention. Le personnel est tenu à l'obligation de discrétion professionnelle la plus absolue tant pendant la durée de la prise en charge qu'à l'expiration de celle-ci.
- ✓ Permettre à la personne aidée l'accès à tous documents ou informations relatifs à sa prise en charge

L'association est attentive aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes.

Elle veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement lorsqu'il est nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Le personnel est appelé à attirer l'attention des responsables du service quand il a connaissance de faits de maltraitance sur des personnes aidées. Ensemble, ils peuvent décider de saisir la coordination gérontologique et/ou les autorités compétentes.

L'association propose une intervention « individualisée » selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et aux attentes de la personne.

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du bénéficiaire, l'association s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec lui et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action.

Dans tous les cas, l'association veille à limiter son offre aux demandes des bénéficiaires et construit une relation triangulaire qui protège le bénéficiaire et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente l'association.

Ce fonctionnement garantit plusieurs fonctions :

- ✓ Une fonction de protection du bénéficiaire par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes,
- ✓ Une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

COMPOSITION DE L'ASSOCIATION

Au 25/06/2025, le bureau de l'association est composé de :

Présidente :	Mme Odile DURET,
Vice-présidents :	M. Jean-Charles BRUMAULD, Mme Isabelle USSEL-MICHAUD
Trésorier :	M Jean-Luc MARQUANT,
Trésorier Adjoint :	M Maurice DESCRIAUX,
Secrétaire :	Mme Gwenola de CONNY,
Secrétaire Adjointe :	Mme Blandine SOCHET.

- **Conseil d'administration.**

Représentants titulaires et les *maires* des communes :

- Beaulon :	<i>M. Dominique MARTIN,</i> Mme Christine BERGER M Vincent SALFRANC
- Coulanges :	<i>M. Daniel MELIN,</i> Mme Séverine LAFORET,
- Diou :	<i>M. Christian LABILLE,</i> Mme Blandine SOCHET, Mme Françoise PRESLES,
- Dompierre :	<i>M. Michel BRUNNER,</i>
- Molinet :	<i>Mme Annie France MONDELIN,</i> Mme Nicole PRIEUR, M. Gérard LALLIAS,
- Moneta y sur Loire :	<i>M. Yves PLOUHINEC,</i> Mme Brigitte CHARNET

- Pierrefitte sur Loire : *M. Pascal THEVENOUX,*
Mme Françoise BICHARD,
M Thierry POUJOL,
- Saligny sur Roudon : *M. Jean-Luc MARQUANT,*
Mme Maryse DESMOULES,
- Saint Pourçain sur Besbre : *M. Fabrice MARIDET,*
Mme Gwenola de CONNY,
- Thiel sur Acolin : *Mme Catherine PROVOST,*
Mme Marina MERLE-DEJOUX,
- Vaumas : *M. Alain SOUFFERANT,*
Mme Pascale ALISSANT.

Membres d'honneur : M. Alain LOGNON.

Membre de droit : Mme Isabelle USSEL.

Membres bénévoles par commune :

- Coulanges : Mme Séverine LAFORET,
- Diou : Mme Blandine SOCHET,
- Dompierre : Mme Edith FRAISE,
M Maurice DESCRIAUX,
- Moneta y sur Loire : Mme Brigitte CHARNET.

Représentants des bénéficiaires :

- Mme Marie-Claire DESFORGES de Dompierre/Besbre,
- M Maurice DESCRIAUX de Dompierre/Besbre,
- Mme Anne-Marie NOURRY de Dompierre/Besbre.

- Le Comité de Pilotage de l'Association (C.O.P.I.L).

Ce groupe représentatif composé d'habitants, de partenaires, de bénéficiaires et d'anciens salariés de l'établissement s'est donné comme mission de définir les contours du futur service d'aide à domicile de demain.

Il est chargé de :

- Réécrire le projet de service,
- Améliorer la communication générale du service,
- Concourir et améliorer la qualité du service rendu.

Le COPIL est composé des personnes suivantes :

Mme Odile DURET, élue, de Thiel Sur Acolin, M. Vincent SALFRANC de Beaulon, Mme Gisèle DRAPIER de Bourbon-Lancy, M. Jean-Charles BRUMAULD, Mme Marie-Claire DESFORGES, Mme Valérie GUILLIOT, Mme Anne-Marie NOURRY et Mme Monique ROUX, de Dompierre sur Besbre, Mme Maryse DESMOULES de Saligny-sur-Roudon.

- **Salariés de l'association.**

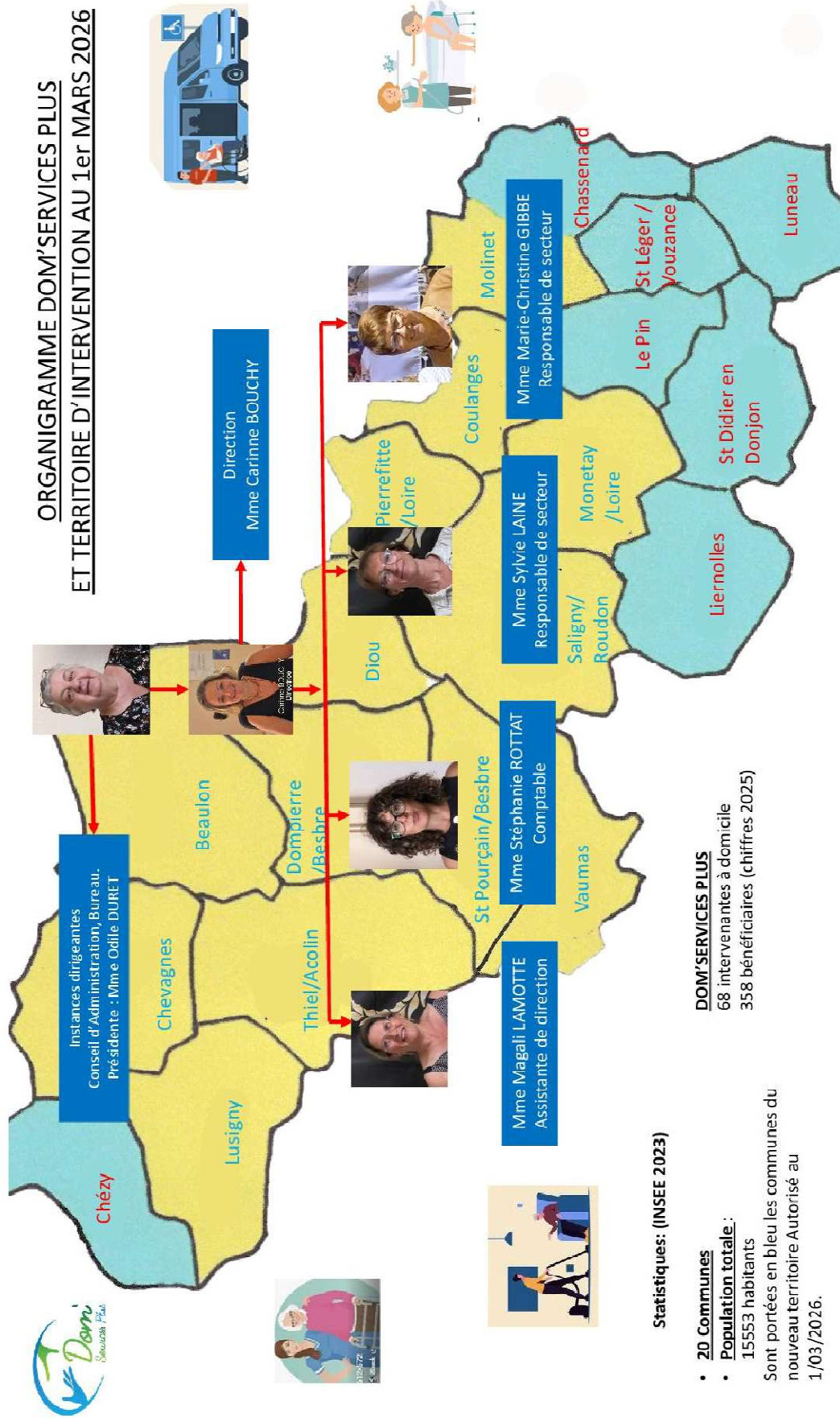
Pour l'organisation quotidienne du service, les membres du conseil d'administration s'appuient sur une équipe administrative et d'intervenants à domicile. La directrice est chargée de la gestion et de l'animation de l'Association.

Dès le premier contact, un responsable de secteur vous est désigné. Il sera votre interlocuteur privilégié.

Tout au long de votre accompagnement par notre service, vous bénéficiez de l'intervention d'un professionnel à votre domicile, mais également de l'appui de l'ensemble de notre équipe.

ORGANIGRAMME au 01/03/2026

ORGANIGRAMME DOM'SERVICES PLUS ET TERRITOIRE D'INTERVENTION AU 1er MARS 2026



Statistiques: (INSEE 2023)

- **20 Communes**
- **Population totale :** 15553 habitants
Sont portées en bleu les communes du nouveau territoire Autorisé au 1/03/2026.

- DOM'SERVICES PLUS**
68 intervenantes à domicile
358 bénéficiaires (chiffres 2025)

SIEGE SOCIAL ET TERRITOIRE D'INTERVENTION

✓ Coordonnées du siège social.

32, rue de Sept-Fons
03290 DOMPIERRE SUR BESBRE
Téléphone : 04.70.34.57.21
Mail : contact@domservicesplus03.fr
www.domservicesplus.fr

✓ Horaires d'ouverture.

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h. Ils sont fermés au public les mercredis, mais une permanence téléphonique est assurée.

✓ Territoire d'intervention.

A compter du 1^{er} mars 2026, notre service intervient sur les communes suivantes :

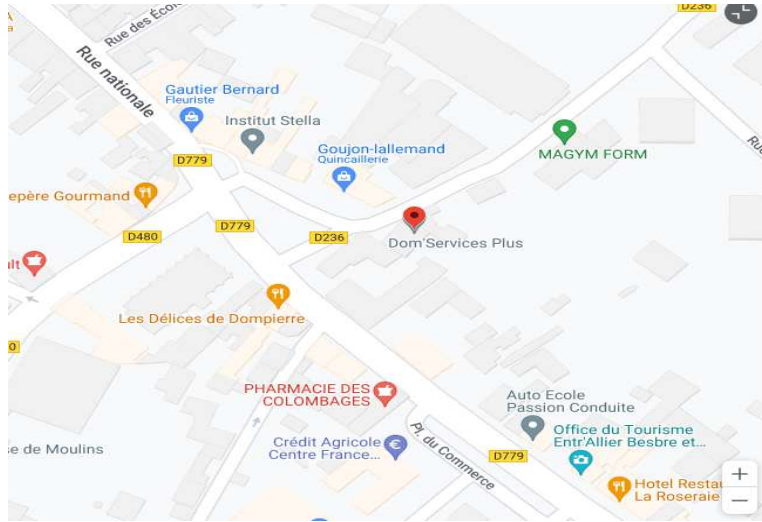
BEAULON - CHASSENARD – CHEVAGNES – CHEZY – COULANGES – DIOU -
DOMPIERRE sur BESBRE - LE PIN – LIERNOLLES – LUNEAU – LUSIGNY -
MOLINET - MONÉTAY sur LOIRE - PIERREFITTE sur LOIRE – SAINT DIDIER
EN DONJON- SAINT LEGER SUR VOUZANCE - SAINT POURÇAIN sur
BESBRE SALIGNY sur ROUDON - THIEL sur ACOLIN - VAUMAS. *

Attention, les communes de Chassenard, Chézy, Chevagnes Le Pin, Liernolles, Luneau, Lusigny, St Didier en Donjon et St Léger sur Vouzance n'adhèrent pas à l'association.

✓ Accessibilité des locaux.

Nos locaux sont accessibles aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite et équipés de toilettes adaptées pour les personnes à mobilité réduite (PMR) et d'un stationnement adapté pour les personnes à mobilité réduite.

PLAN D'ACCES DOM SERVICES PLUS



NOTRE OFFRE DE SERVICE

Pour assurer sa mission d'aide au maintien à domicile, l'association organise deux formes de services : le service prestataire et le service mandataire.

Ces deux services relèvent de réglementations très précises encadrées par :

✓ L'Autorisation du Conseil Départemental de l'Allier, par Arrêté Départemental, en date du 24/10/2021 jusqu'au 23/10/2026 ; qui encadre et légitime notre accompagnement auprès des publics fragiles (bénéficiaires de l'APA PCH et Aide Sociale).

✓ Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREES) auprès de laquelle nous bénéficions d'un agrément qualité, N°SAP 424854941; agrément qui permet aux bénéficiaires de bénéficier de réduction d'impôts. Il légitime de plus notre intervention auprès de nombreux publics (familles, enfants, personnes âgées).

Les publics aidés :

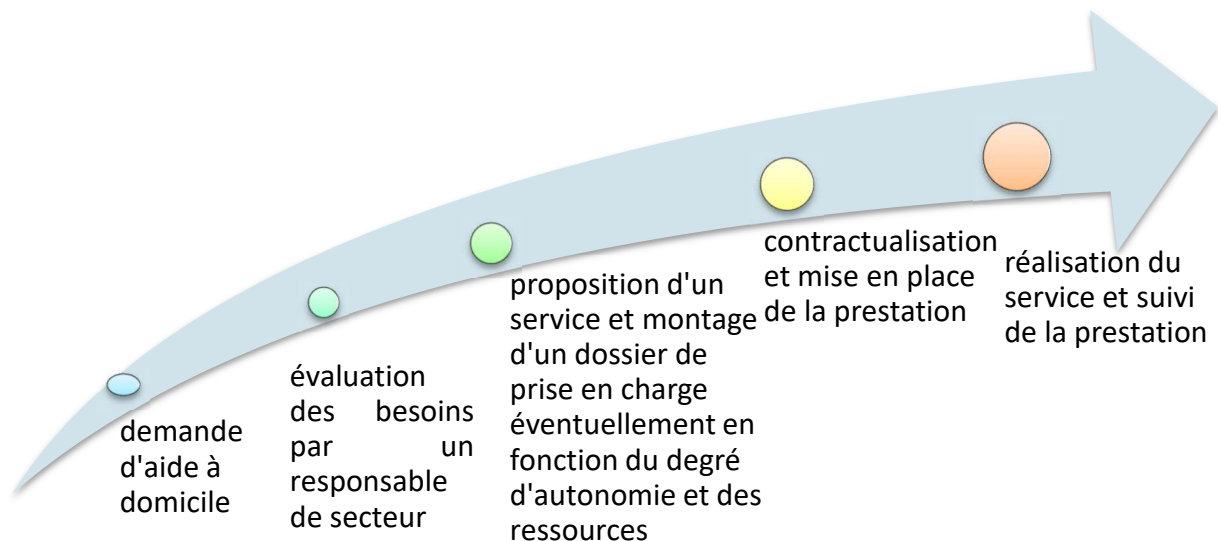
- ✓ Les personnes âgées,
- ✓ Les personnes handicapées,
- ✓ Les familles,
- ✓ Les enfants, avec la garde d'enfants à domicile.

LES TARIFS HORAIRES DU SERVICE PRESTATAIRE

Les tarifs horaires du service prestataire étant soumis à une négociation budgétaire annuelle avec le Conseil Départemental de l'Allier, ils sont soumis à variation et consultables en annexe N°1, page 38 de ce livret d'accueil.

LES MODALITES D'ADMISSION ET D'EVALUATION

L'orientation de votre dossier vers l'un des services décrits précédemment vous revient généralement. Toutefois, pour vous aider dans le choix du service le plus adapté à votre situation et respectueux de vos droits, un responsable de secteur se rend à votre domicile pour évaluer vos besoins.



✓ Premiers contacts.

L'évaluation de vos besoins, réalisée lors d'une visite à domicile (ou par téléphone, pour les publics non-dépendants), permet au responsable de secteur de déterminer avec vous un projet de plan d'aide individualisé, de s'assurer du bien fondé de votre demande et de vous orienter vers un service adapté le cas échéant.

Un devis gratuit des interventions confiées à notre service sera alors établi en double exemplaire.

Une fois le devis validé, nous vous soumettrons la signature d'un contrat de prestation ; les interventions d'aide à domicile pourront alors débuter.

✓ Déroulement de l'intervention.

Le responsable de secteur prend contact avec vous après le démarrage de l'intervention, afin de recueillir vos remarques. Si nécessaire, un réaménagement des interventions vous sera proposé. Pour ce faire, elle est en charge de la coordination entre les intervenants.

Afin d'adapter notre intervention à l'évolution de votre situation, le responsable de secteur vous rencontre au moins une fois par an, analyse vos besoins, et identifie les moyens d'y répondre.

Elle peut aussi vous rencontrer dès que vous le souhaitez. Votre aide à domicile est également sensibilisée et formée à l'observation de vos besoins qu'elle reportera au service si nécessaire afin d'adapter le contenu des aides à votre possible perte d'autonomie.

✓ Evaluation de la qualité.

Soucieux de vous satisfaire et d'améliorer en permanence la qualité du service, nous vous interrogerons régulièrement sur votre niveau de satisfaction.

Ainsi, deux bénévoles membres du COPIL de l'association se rendront (avec votre accord), à votre domicile pour vous aider à compléter un questionnaire de satisfaction.

Ils vous rencontreront au rythme suivant :

- Lors de votre arrivée dans le service (entre plus de 6 mois et moins de 12 mois de présence)
- Et tous les ans (entre les mois d'avril et de novembre)

- Si vous ne souhaitez pas de visite à domicile des bénévoles, le questionnaire de satisfaction peut vous être envoyé par courrier ou courriel.
- Le résultat de ces enquêtes vous sera communiqué annuellement.
- Le questionnaire vous est remis en annexe à ce document en page 40-41

✓ Gestion des réclamations.

Notre service s'engage à enregistrer, analyser et répondre à toutes les réclamations exprimées, qu'elles soient verbales ou écrites.

- Toute réclamation est enregistrée dans le logiciel Métier « Apologic ».
- Toute réclamation est transmise à la Direction qui l'analyse avec le responsable de secteur.
- En cas de réclamation sans gravité, la réponse sera transmise au réclamant par voie orale
- En cas de réclamation grave, il vous sera demandé un écrit, détaillant les motifs de la réclamation
- En cas de réclamation écrite, une réponse (écrite ou téléphonique) ou un entretien est organisé dans un délai maximum de 15 jours ouvrés, indiquant la réponse apportée, ou le cas échéant, les modalités et le délai de traitement de la réclamation.

- En cas de litige avec notre structure concernant le contenu du contrat de prestation ou son exécution et conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services qui n'a pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement déposée au service, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à la médiation.

- En contactant : l'Association Nationale des Médiateurs (A.N.M), soit par courrier en écrivant au [2 rue de Colmar 94300 VINCENNES](mailto:2.rue.de.colmar.94300.vincennes@anm-conso.com), soit par téléphone au [01-58-64-00-05](tel:01-58-64-00-05), ou soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

En cas de non-satisfaction, de conflit, l' bénéficiaire peut faire appel à une personne qualifiée, désignée conjointement par l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental de l'Allier.

Par Arrêté Départemental N°1066-bis du 18/04/2023 et jusqu'en 2026, la liste des personnes qualifiées pour le Département de l'Allier sont les suivantes :

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| - Madame AVELIN Marie-Claude, | Mr MOUSSERIN Francis, |
| - Mme BRION Marie-Antoinette, | Mr PETITCOLIN Christian, |
| - Mme DEVAUX Christine, | Mme VEZIRIAN Dominique, |
| - Mr GAUME Jean-Charles, | Mme WAJS-ETIENNE Annick. |
| - Mr MOSNIER Roger, | |

Pour tout besoin supplémentaire, des demandes peuvent être formulées auprès des responsables de secteur qui encadrent les aides à domicile.

Votre interlocuteur privilégié est

- **Mme Marie-Christine GIBBE, Responsable de secteur.**
- **Mme Sylvie LAINE, Responsable de secteur.**

Nature et traitement de l'information

- Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 6 août 2004, loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés•.
- Il est depuis le 25 mai 2018 complété par **le règlement général sur la protection des données personnelles** (RGPD), qui s'impose à toute organisation amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel.
- La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par le RGPD.
- Les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement ou service et sont protégées par le secret médical et les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical précité ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu de dispositions propres ;
- La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire

L'AIDE A DOMICILE EN SERVICE PRESTATAIRE

Les intervenants à domicile **sont salariés du Service Autonomie A Domicile (SAAD)**, lequel est leur employeur direct. Les conditions de travail et de rémunération, les plannings sont déterminés par le service. Les bénéficiaires du SAAD payent une prestation de service.

Les intervenants à domicile sont munis des équipements de protection individuels (E.P.I) face à la COVID et/ou tout risque infectieux (grippe par exemple) : masques chirurgicaux, blouses, gel hydroalcoolique. Des sur blouses, charlottes et masques FFP2 sont mis en place en cas de risque d'infection.

Ce service peut être aménagé ponctuellement et/ou durablement (sortie d'hospitalisation) ; l'intervention peut être proposée 7 jours/7 de 7h45 à 21h00.

✓ Dans le champ traditionnel du maintien à domicile, il permet la réalisation des actes suivants :

- aide aux actes essentiels : aux levers et aux couchers, aux repas, à la toilette, à l'habillage, aux soins d'hygiène et de confort, à la mobilité,
- entretien du cadre de vie et du linge,
- accompagnement aux activités sociales,
- transport accompagné,
- soutien aux aidants familiaux.

✓ Dans le domaine particulier de l'enfance, l'association propose aux familles un service de garde d'enfant(s) à domicile qui vise à :

- garder votre (vos) enfant(s), âgé de plus ou moins de 6 ans, dans son environnement familial, afin de respecter son rythme de vie et d'éviter les déplacements quotidiens,
- vous apporter un service personnalisé et adapté à votre emploi du temps, y compris sur des horaires atypiques (week-end, soirée, tôt le matin, travail en postes...).

Ce service peut être intégralement ou partiellement financé par la C.A.F ou la M.S.A dans le cadre de la prestation de garde d'enfant(s) à domicile. Il fonctionne 7 jours/7 de 7h30 à 21h00.

Nous accompagnons chaque type de public dans l'examen de la prise en charge totale ou partielle de l'intervention par les caisses de retraite concernées et autres organismes financeurs (Conseil Départemental, CARSAT, CPAM, mutuelles, C.A.F, M.S.A, etc.).

Ce service peut le cas échéant être organisé sans financement extérieur ; il sera alors intégralement à votre charge.

L'Association a pour objectif d'offrir une prestation de qualité pour toute personne qui souhaite rester chez elle dans les meilleures conditions possibles, grâce à l'intervention des professionnels du maintien à domicile.

Le service s'appuie sur le réseau de l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services à Domicile (U.N.A), auquel il adhère et sur les préconisations de L'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (A.T.I.H) à compter de juin 2024 (précédemment auprès de l'A.N.AP) pour améliorer la qualité de ses interventions. L'intervention à votre domicile est en effet la spécificité de nos métiers.

Le personnel du service est qualifié, il bénéficie de formation continue et d'un encadrement professionnel de proximité. Il est recruté selon des critères liés à la motivation, à la technicité et aux capacités d'adaptation.

Nous disposons d'un Pôle de formation sur site qui nous permet de dispenser une formation initiale aux personnels d'intervention. Des formations adaptées leur sont proposées tout au long de leur carrière à Dom Services Plus.

Les qualités de contact, d'écoute, de respect de la personne, de discrétion et les aptitudes à faire face aux situations d'urgence sont des éléments déterminants de la compétence de notre personnel.

Selon ses qualifications, l'intervenant à domicile est rattaché à l'une des trois catégories suivantes :

✓ Employé(e) degré 1, échelon 1 : réalise les travaux courants d'entretien de la maison et assiste la personne dans les démarches administratives simples.

✓ Employé(e) degré 1, échelons 2 et 3 : réalise toutes les fonctions précédemment indiquées et aide les personnes dans les actes et les activités essentiels de la vie quotidienne. Ce personnel intervient auprès de bénéficiaires ne pouvant plus assurer ces actes en totale autonomie ou rencontrant des difficultés passagères.

✓ Employé(e), degré 2, échelons 1 à 3 : réalise toutes les fonctions précédemment indiquées, complétées par un accompagnement social et un soutien auprès de publics fragiles, dans leur vie quotidienne et aide à faire (stimule, soulage, apprend à faire) et/ou fait à la place de la personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante (aide à la mobilité, toilette, prise de repas).

Dans le cadre de son service prestataire, l'association peut missionner un intervenant à domicile pour l'accomplissement des activités de la vie quotidienne notamment :

- Pour l'entretien du cadre de vie : entretien du logement et du linge.
- Pour l'aide à la personne : préparation des repas, aide à la toilette et aux transferts, aide aux aidants familiaux et maintien des liens sociaux.
- Pour l'accompagnement de proximité : avec le véhicule de l'intervenante (ou le véhicule de service), pour les courses, les démarches administratives et autres sorties...

- ✓ Obligations professionnelles des intervenants du service.

Le métier d'intervenant à domicile comprend un certain nombre de restrictions, liées aux conditions d'exercice du métier, mais également à votre sécurité et à celle du salarié. (Référence : article 11 du décret N°2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile).

LES PRESTATIONS PROPOSEES

Pour garantir la **qualité et la sécurité** dans la réalisation des prestations à domicile, l'association se réfère aux recommandations de la CARSAT et d'ErgosDom 03, consultables en annexe numéro 2 (page 39 du présent livret).

L'entretien du logement.

Définition du périmètre d'intervention des intervenants à domicile en cas de prise en charge financière (APA, Aide sociale, Caisses de retraite...) : « *est pris en charge le logement du lieu de vie habituel de la personne aidée. Ne sont pas prises en compte les pièces où vit un autre membre de la famille, et qui ne bénéficie d'aucune prise en charge. Le garage, le grenier ou la cave ne sont pas considérés comme un lieu de vie habituel* ».

Les lieux communs d'un immeuble : le palier ou l'escalier quand son entretien incombe aux habitants, en l'absence de concierge ou de société de nettoyage : l'intervenant à domicile peut intervenir dans le cadre de la prise en charge, à condition qu'un planning soit établi par écrit.

Les produits ménagers et autres matériels nécessaires à l'intervention doivent être fournis par la personne aidée.

Pour garantir un niveau de performance et de qualité de vie au travail des intervenants à domicile, il est demandé aux bénéficiaires de mettre à disposition des équipes d'intervenants la liste des équipements, matériels et aides techniques indispensables à la réalisation de leur intervention.

Pièces faisant partie de l'entretien du logement :

- Les salles de bains et les WC : ces pièces sont à nettoyer à chaque passage.

- La cuisine :

- Nettoyage courant et dès que nécessaire : évier, cuisinière, table de cuisine, plan de travail et poignées de portes.

- Les frigos et micro-ondes : ils sont à entretenir (intérieur et extérieur) dès que nécessaire.

- Les poubelles (cuisine, salle de bains) : à nettoyer et vider dès que nécessaire.

- Pour les réfrigérateurs : l'intervenant à domicile vérifie la qualité des produits : date de péremption dépassée, produits avariés,

- Si le bénéficiaire ne donne pas son accord, l'intervenant à domicile se doit de le signaler sur le classeur de liaison, ou sur le smartphone de télégestion.
- Congélateur : nettoyage après dégivrage.
- Etagères : à l'intérieur des placards : ponctuellement. Cette intervention ne doit pas être une priorité.
- Les vitres, les lustres et le carrelage mural : les vitres, les lustres et le carrelage/faïence : **à hauteur limitée à 3 marches** (escabeau / marche pied). Pour les vitres extérieures, à condition que l'intervenant n'ait pas à se pencher à l'extérieur. Dans tous les cas, la personne aidée devra fournir du matériel adéquat : escabeau, trépied, perche....
- Les grands nettoyages (lessivage des murs, plafonds, décapage sols) : ne doivent pas être réalisés dans un cadre de prise en charge.
 - ↳ L'entretien du linge :
 - Lavage, séchage, repassage, rangement dans les armoires,
 - Couture ; bouton, ourlet.
 - ↳ Divers :
 - Arrosage des fleurs en pot ou en massif,
 - Rentrer le bois de chauffage,
 - Déneiger les accès à l'habitation.
 - ↳ L'aide aux repas :
 - Préparation des repas :
 - Respect des régimes alimentaires, de l'équilibre diététique.
 - Cueillette dans le jardin des produits rentrant dans la composition des repas quotidiens,
 - Conserves : à la condition que la personne aidée participe à leur confection ou que celle-ci soit nécessaire au maintien de l'autonomie de la personne.
 - Aide à la prise de repas.

L'accompagnement aux activités de la vie sociale et relationnelle.

Les courses : quand cela est possible, il est préférable d'accompagner la personne aidée avec comme objectif le maintien de l'autonomie et du lien social. Si l'intervenant à domicile fait les courses seul : il ne peut le faire qu'avec des espèces, sauf pour les bénéficiaires qui ont mis en place un compte auprès du commerçant.

Quel que soit le mode de règlement : l'intervenant à domicile consigne les achats sur le classeur de liaison (ou sur un cahier de consignes) ainsi que le justificatif de dépenses.

L'intervenante est autorisée à porter des courses et objets lourds, dans la limite d'un poids compris entre 10 et 15 kgs, poids à adapter à la nature des charges à porter.

L'accompagnement à diverses activités, du type : rendez-vous extérieurs (médecin, coiffeur...), dans les activités de loisirs (lecture de quotidiens...), à la participation à des jeux avec pour objectif un travail de mémoire, une stimulation intellectuelle et un moment de plaisir.

Soins et promenades d'animaux domestiques : ils ne peuvent pas être réalisés par les intervenants à domicile, à l'exception des personnes se trouvant dans l'incapacité de le faire de manière autonome : l'intervenant peut :

- Sortir l'animal à l'extérieur (cour ou parc),
- Veiller à l'approvisionnement de l'alimentation et de l'eau,
- Veiller à l'entretien des litières et si nécessaire, nettoyer les déjections animales.

L'aide aux démarches administratives : l'intervenant à domicile peut accompagner la personne aidée pour le montage de dossiers et remplir certains formulaires sous sa dictée. Il ne doit signer aucun document à la place de la personne aidée. Il peut jouer un rôle d'intermédiaire pour la personne aidée, mais sans la remplacer en actes.

■ Exclusions formelles d'intervention de l'intervenante à domicile :

- Toute démarche bancaire : retrait d'espèces, procuration.
- Aide à la déclaration d'impôts.

L'accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

En l'absence de diplôme équivalent au Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social (D.E.A.E.S), ce type d'accompagnement nécessite outre des formations spécifiques, une réelle acceptation et implication des intervenants à domicile pour réaliser cette catégorie d'actes. Ils peuvent réaliser les fonctions suivantes :

L'aide à la mobilisation : aide au lever, au coucher, au transfert. La mobilisation des personnes appareillées est interdite aux intervenants à domicile (sonde, perfusion...).

L'aide à l'habillage et au déshabillage, qui comprend la pose et dépose des bas de contention.

L'aide à la toilette : l'intervenant à domicile accompagne la personne aidée lorsque cette fonction est assimilée à un acte de la vie quotidienne et n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale. La personne aidée est actrice de sa toilette. L'intervenant à domicile peut intervenir sur une aide au bain ou à la douche, avec comme objectifs : prévenir tout risque de chute, passer les ustensiles de toilette, laver les parties non accessibles pour la personne (dos, pieds...),

Soins d'esthétique : en complément d'une aide à la toilette, l'intervenant à domicile peut concourir au maintien de la coquetterie et de l'élégance de la personne aidée, en l'aidant au maquillage, à la coiffure ou bien encore au rasage et à l'épilation du visage (avec pince à épiler uniquement).

La prise de médicaments : cet acte peut être réalisé par un intervenant à domicile lorsqu'il est dûment prescrit et que sa prise relève d'un acte de la vie courante, c'est-à-dire que la prise du médicament est laissée par le médecin prescripteur à l'initiative de la personne malade, capable d'accomplir seule ce geste, et qu'elle ne présente aucune difficulté particulière, ni ne nécessite d'apprentissage. L'intervenant à domicile peut donc uniquement veiller et s'assurer de la prise de médicaments et alerter la personne en cas d'oubli, en se référant au pilulier.

Toutefois, si le médicament nécessite de respecter un dosage très précis, il ne relève pas d'un intervenant à domicile.

- La nature du médicament : certains modes d'administration ne relèvent pas de la compétence d'un intervenant à domicile. Il s'agit notamment des médicaments administrés en injections ou en gouttes, et en collyres,

- La préparation des médicaments : l'intervenant à domicile n'est pas autorisé à préparer les médicaments. Cet acte doit être réalisé par la personne aidée elle-même, la famille, ou une infirmière libérale.

- Automédication : les intervenants à domicile ne sont pas autorisés à distribuer des médicaments non prescrits et favoriser l'automédication de la personne aidée.

- Divers : soins de ongles :

Mains : à l'exception des personnes souffrant de diabète ou d'artérite, l'intervenant à domicile peut couper les ongles des mains aux bénéficiaires. Il est conseillé de limer les ongles et de ne pas les couper.

Pieds : l'intervenant à domicile ne peut en aucun cas couper les ongles de pieds (acte assuré par un pédicure, pris en charge par la Caisse de Sécurité Sociale). Il peut toutefois donner un bain de pieds.

L'aide aux fonctions d'élimination :

- Change de protections d'une personne ne bénéficiant d'aucun soin préventif ou curatif : la mission de l'intervenant à domicile intégrant des objectifs de respect et de bien être des personnes aidées, lui permet de changer les protections d'une personne aidée.

- Change de protections d'une personne présentant des escarres, ou pansement : l'intervenant à domicile peut changer ses protections, en complément de l'intervention d'un SSIAD ou d'une infirmière libérale.

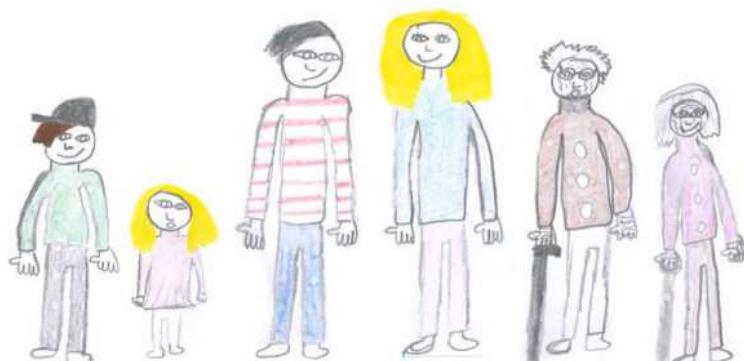
La surveillance, l'aide et la stimulation de la personne aidée incombent à la mission de l'intervenant à domicile, pour des personnes dépendantes psychiquement et physiquement.

✓ **Les animations collectives.**

Avec l'aide du Conseil Départemental de l'Allier et de la Caisse Nationale de Sécurité Autonomie (CNSA), l'association organise ponctuellement des animations collectives destinées à ses adhérents : sorties au cinéma, visites de musées, conférences...

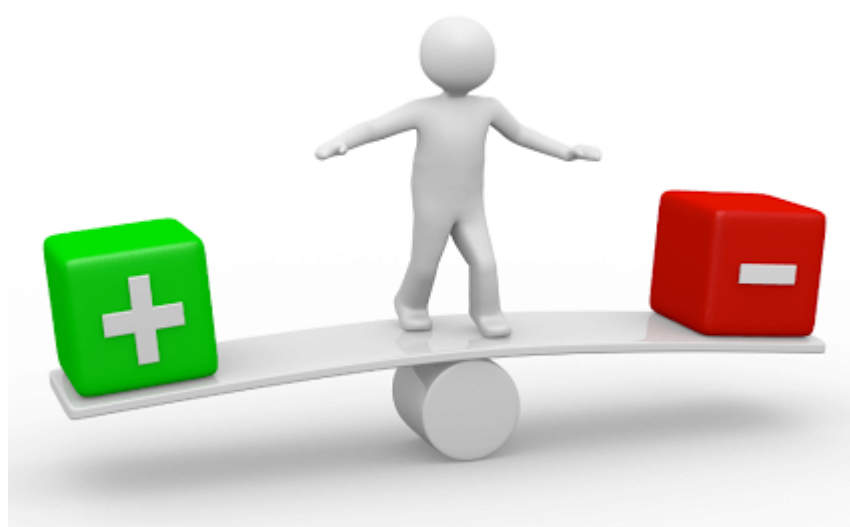
Elles ont pour but de prévenir l'isolement des personnes que nous accompagnons et d'encourager le maintien des relations sociales, par le loisir.

La stimulation est le plaisir de partager des moments de convivialité qui rompent la monotonie du quotidien.



LE SERVICE PRESTATAIRE

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Aucune responsabilité employeur sur les salariés qui interviennent au domicile.	Le coût du service est relativement plus élevé qu'en emploi direct (service mandataire et/ou chèque emploi service).
Remplacement des intervenantes et continuité de service.	Peu de possibilité de choix des intervenantes.
Coordination et suivi des prises en charge.	Toute absence non signalée par le bénéficiaire impacte la gestion et la planification du service
Fonctionne 7 jours sur 7 de 7h30 à 21h00.	
Réduction fiscale de 50% du coût engagé dans la limite du plafond déterminé par l'administration fiscale et/ou crédit d'impôt.	
Toutes les démarches administratives sont prises en charge par l'association.	
En cas d'arrêt justifié (hospitalisation), même momentané, par le bénéficiaire, les interventions programmées ne sont pas facturées.	



L' AIDE A DOMICILE EN SERVICE MANDATAIRE

La personne aidée est juridiquement employeur de l'aide à domicile et de ce fait, dans l'obligation de respecter le Code du Travail et la Convention Collective des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021.

Le service mandataire de l'association est chargé d'accompagner l'employeur dans toutes les démarches administratives liées à cet emploi.

Ce service peut être aménagé ponctuellement et/ou durablement (sortie d'hospitalisation) ; l'intervention peut être proposée 7 jours/7.

Il permet la réalisation des actes suivants :

- L'aide aux actes essentiels : repas, aide à la toilette et à l'habillage, aide à la mobilité,
- L'entretien du cadre de vie et du linge,
- L'accompagnement aux activités sociales,
- La garde d'enfants,
- La garde de jour et de nuit.

L'Association en qualité de « mandataire » effectue toutes les démarches administratives relatives à la gestion du dossier employeur :

- Recherche du personnel susceptible d'intervenir à votre domicile, selon vos critères préalablement définis.
- Rédige le contrat de travail selon les règles conventionnelles et établit la fiche de paie du salarié.
- Effectue les déclarations à l'URSSAF, demande l'exonération des cotisations patronales sous certaines conditions (critère d'âge et état de dépendance) et transmet le règlement des cotisations à l'URSSAF.
- Etablit la déclaration à la C.P.A.M en cas d'arrêt de travail de l'employé et vous accompagne pour le recrutement d'un remplaçant en cas d'absence de votre salarié.

Attention : si vous disposez de la capacité juridique et en fonction de votre statut, vous pourrez employer du personnel, quelle que soit votre situation et sans critère d'âge. Vous attesterez être en situation de devenir employeur.

En cas de protection juridique, votre représentant légal (tuteur, mandataire judiciaire) vous représentera ; son accord étant indispensable pour accéder au statut de particulier employeur.



LE SERVICE MANDATAIRE

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Libre choix du salarié.	Vous êtes employeur donc obligation de maintien du salaire en cas d'absence (hospitalisation de l'employeur...).
Le coût horaire est moins élevé que le service prestataire.	Obligation telles que paiement des salaires de fin de contrat ou de rupture (solde des congés, indemnité de licenciement, primes conventionnelles...)
Réduction fiscale de 50 % du coût engagé, dans la limite du plafond fixé par l'administration fiscale et/ou crédit d'impôt.	En cas de besoin de remplacement du personnel (congés payés, arrêt de travail), le recrutement de personnels qualifiés n'est pas garanti et l'association n'est pas tenue de fournir du personnel (n'étant pas employeur).
Exonération des charges patronales de sécurité sociale si vous remplissez l'une des conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none">- être âgé de plus de 70 ans- en invalidité de plus de 80 %- ou bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)- ou de la prestation de compensation du handicap (P.C.H).	La responsabilité employeur et notamment le risque prud'homal.



LES TARIFS AU 1^{ER} JANVIER 2026

Un devis est établi gratuitement pour vous permettre de prendre votre décision. L'association s'engage à ne proposer aucune offre abusive de services.

Service mandataire		Tarifs (mensuel et horaire)TTC
Gestion administrative de votre dossier employeur	Tarif par bulletin de salaire	10€/mois
Gestion administrative de votre dossier employeur	Gestion mensuelle de 1 heure jusqu'à 100 heures d'intervention.	Entre 2.75€ et 13.20€ de l'heure /mois (coût maximum de 150€ /mois)
Frais de mise en place du service		50€
Adhésion annuelle facultative		30€(ou 60€ si hors territoire)

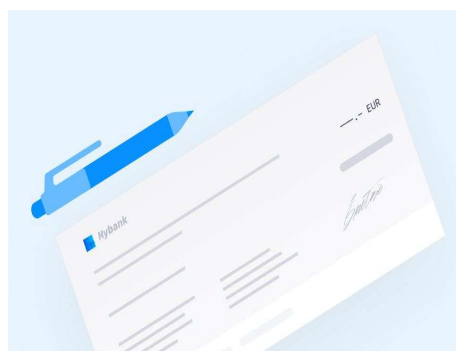
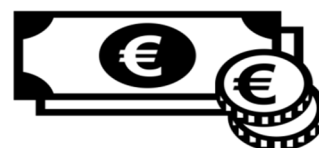
A ces coûts de fonctionnement, se rajoutent le salaire horaire, les charges sociales et patronales et le cas échéant les frais de repas et de kilomètres dus au salarié.

Le paiement des prestations peut se faire par chèque bancaire, chèque postal, prélèvement, CESU préfinancés, ou bien en espèces.

ATTENTION : le paiement en espèces n'ouvre pas droit aux avantages fiscaux.



Simplifiez-vous la vie!



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE PRESTATAIRE

Dispositions communes aux intervenants et aux bénéficiaires du service.

L'intervention à domicile se déroule en 4 étapes décrites ci-après.

✓ Formalités administratives.

- Droits d'accès à vos données personnelles :

Nous sommes amenés à collecter, stocker et traiter les informations nécessaires à la gestion du service. Ces informations sont celles que vous nous fournissez : numéro de sécurité sociale, données de santé, habitudes de vie ayant une incidence sur le planning, condamnations, infractions et mesures de sûreté.

Vous jouissez d'un droit de communication et de rectification des informations détenues par l'association, conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 « informatique et libertés » et du RGPD. Les informations personnelles et confidentielles sont sécurisées.

- Le démarrage de l'intervention.

Après signature du devis, le responsable de secteur vous invite à signer un contrat de prestation qui précise les modalités et obligations réciproques liées à l'intervention.

Un document d'évaluation a été constitué dès nos premiers rendez-vous. Il a pour objectif de compiler toutes les informations utiles à notre intervention. À tout moment, vous pouvez demander sa consultation à notre siège administratif.

Une fiche mission, destinée au personnel d'intervention, sera alors constituée ; elle permet d'assurer une continuité d'intervention optimale, en particulier lors d'un remplacement de personnel en urgence.

✓ Mise en place d'un cahier de liaison et de coordination.

Cet outil est mis en place à votre domicile, dans le cas où plusieurs professionnels interviennent à votre service.

Il a pour objectif de favoriser la coordination et la communication entre les aidants professionnels, le bénéficiaire et sa famille.

Pour les bénéficiaires auprès desquels peu d'interventions sont réalisées, un cahier de consignes peut être mis en place.

✓ Déroulement et suivi des interventions à domicile.

Afin de pointer les horaires d'arrivée et de départ des intervenants à domicile, un système de télégestion, composé d'un smartphone et d'un badge nominatif, préalablement installé à votre domicile, nous permet de suivre le déroulement des interventions.

Les kilomètres que l'aide à domicile effectue dans le cadre de votre maintien à domicile (courses, visites...) sont aussi renseignés dans le smartphone. Vous pouvez signer sur le téléphone les kilomètres effectués pour vos courses par exemple.

Votre signature vaut approbation des heures d'intervention et des kilomètres effectués, qui vous seront ensuite facturés.

La facture de l'intervention vous est adressée, par courrier ou par courriel, chaque mois (ou au trimestre) par notre service administratif. Vous pouvez les régler par tous moyens à votre convenance : virement bancaire, chèque. Attention nous ne prenons pas les règlements par carte bancaire. **Le règlement en numéraire versé directement à l'aide à domicile est interdit.**

✓ Continuité de l'intervention.

En cas d'absence de l'aide à domicile, son remplacement est proposé dans les situations suivantes :

- ✓ L'absence est prévisible (congrés payés, congé sans solde...) :
 - L'aide à domicile vous informe directement de son absence.
 - Le remplacement est systématiquement organisé si l'intervention est en rapport avec les actes essentiels de la vie (toilette, habillage, alimentation).
 - En concertation avec vous, le remplacement est examiné.
 - Notre service vous informe par téléphone, avec confirmation écrite (planning), du nom du ou des remplaçants, avec rappel du planning existant ou des modifications temporaires dues au remplacement.
- ✓ L'absence est non prévisible (absence pour maladie...) :
 - Notre service vous en informe.
 - Le remplacement est systématiquement proposé si l'intervention est en rapport avec les actes essentiels de la vie (toilette, habillage, alimentation) si vous êtes pris en charge dans le cadre de l'APA/PCH.
 - Sinon, le remplacement est soumis à votre accord ; vous avez en effet le choix entre le remplacement immédiat du titulaire ou le report des heures non effectuées le mois en cours.

RELATION AUX BENEFICIAIRES

L'association Dom'Services Plus a mis en place les conditions favorables permettant une analyse professionnelle des besoins de la personne aidée et elle considère le bénéficiaire en capacité d'apprécier la nature de ses besoins. En conséquence, il ne s'agit pas d'une simple relation bénéficiaire-fournisseur mais d'une réelle concertation entre les professionnels et les personnes aidées.

Le bénéficiaire ne peut se substituer à l'employeur. **Seule l'association exerce le lien de subordination à l'égard des salariés**, et à cet effet le bénéficiaire n'est pas en mesure d'apprécier la compétence et le professionnalisme des salariés mobilisés dans le cadre de sa prise en charge.

L'ensemble des professionnels ne se substitue pas à l'entourage et à la famille. Les salariés doivent conserver une distanciation dans les relations avec les bénéficiaires et doivent s'en tenir au strict cadre professionnel en respectant les missions qui leurs sont imparties.

REGLES DE BONNE CONDUITE DES SALARIES

Les salariés de la structure doivent respecter un certain nombre de règles de bonne conduite, pour le bon fonctionnement du service, d'une part, et en raison du caractère particulier et personnel des missions confiées, d'autre part.

✓ Le devoir de réserve et la discrétion professionnelle.

Les relations qui se tissent entre le bénéficiaire et l'aide à domicile impliquent un partage et une connaissance d'informations confidentielles : état de santé, relations familiales, éléments personnels... Chaque salarié s'engage, en signant son contrat de travail à « *préservé un rapport de confiance indispensable à la bonne conduite des interventions, il est essentiel que ces informations restent confidentielles et ne soient pas diffusées à des personnes extérieures* ».

✓ Le devoir de probité.

Conformément à l'article 8 du Titre IV de la Convention Collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010, chaque salarié de l'association est conscient et informé, par la signature de son contrat de travail « *qu'il s'expose à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement s'il reçoit des bénéficiaires, directement ou par personne interposée, une délégation de pouvoir, procuration ou mandat sur les avoirs, dons manuels ou droits, un dépôt de fonds, des bijoux ou valeurs* ».

✓ Le devoir de représentation.

Les salariés sont les garants de l'image du service pour lequel ils travaillent, qu'ils soient :

- Sur leur lieu de travail (au bureau et chez les personnes aidées)
- En réunion,
- En formation,
- A l'extérieur...

Cela implique un comportement et une attitude adaptée : discrétion, politesse, amabilité, vocabulaire, tenue, hygiène.

LES OBLIGATIONS DES BENEFICIAIRES

A l'égard du service

- Respecter les termes du contrat de prestation.
- Être à jour du règlement de votre assurance habitation et responsabilité civile.
- Fournir le matériel nécessaire à l'exécution des interventions, que ce soient les produits et le matériel d'entretien ménager mais aussi les aides techniques nécessaires : lit médicalisé pour les transferts et les aides à la toilette réalisées au lit, lève personne...
- Signaler à l'association toute absence prévisible (rendez-vous médicaux, départ dans la famille...) dans un délai d'au moins 48 heures.
- Toute absence non signalée entraîne la facturation des heures prévues ce jour-là au tarif plein en vigueur. Il est également préférable de préciser à l'Association dès que possible la date de retour afin de prévoir les

interventions. Une absence non signalée provoque l'inquiétude du service, qui peut faire appel aux pompiers...

- Pour les bénéficiaires qui n'ont pas de système de télégestion : signer à l'issue de chaque intervention et après vérification des heures d'arrivée et de départ, les fiches de présence permettant ainsi l'établissement des salaires et des factures.
- Pour les bénéficiaires équipés du système de télégestion : laisser à l'intervenante l'accès au badge de télégestion qui a été installé à votre domicile, voire lui indiquer où il se trouve (pour les remplaçantes).
- Ce badge est propriété de l'association ; il devra nous être restitué en cas de résiliation du service, de départ, ou de tout autre motif qui mettra fin à nos interventions. En l'absence de restitution du badge, mais aussi en cas de perte et/ou de dégradation compromettant son bon fonctionnement du fait de l'bénéficiaire, celui-ci sera facturé à l'bénéficiaire (valeur d'achat : 1.20€ TTC à ce jour).
- Formuler les demandes pour tout besoin supplémentaire auprès de la responsable de secteur qui connaît vos besoins et votre prise en charge.
- Autoriser le service à contacter l'intervenant au domicile du bénéficiaire pour régler certains problèmes urgents.
- Régler les frais kilométriques occasionnés pour vos déplacements (courses, rendez-vous médicaux...). Ils vous seront facturés sur la base du tarif en vigueur ; le détail apparaîtra sur votre facture.
- Devenir membre adhérent. Vous nous avez confié votre prise en charge, dans le cadre de votre maintien à domicile et nous vous en remercions. Une cotisation annuelle vous sera demandée en cours d'année, d'un montant de :
 - 30€, si vous êtes domicilié sur le territoire d'intervention de l'Association,
 - 60€, si vous êtes domicilié sur une commune hors de notre territoire.
- Le montant de la cotisation annuelle sera revu annuellement en Assemblée Générale, à laquelle vous serez invité en qualité de membre bénéficiaire.

A l'égard de l'intervenant à domicile.

Pour le bon déroulement des interventions, sont à mettre à leur disposition :

- Essuie-mains, gants de ménage, savons....
- Le matériel adapté et non défectueux (aspirateur, fer à repasser...),
- Les produits nécessaires à l'entretien du logement.

Les animaux domestiques ne doivent pas entraver le bon déroulement de l'intervention et présenter un risque pour les professionnels.



VOUS NE DEVEZ PAS	VOUS DEVEZ
Lui confier en dépôt de l'argent, des valeurs ou objets quelconques	Adopter un comportement civil à l'égard des personnels.
Lui verser de rémunération, de gratification ou de cadeau en nature.	Respecter les règles élémentaires d'hygiène et de sécurité des intervenants. Si vous êtes malade (bronchite, grippe, gastro-entérite) : porter un masque chirurgical en leur présence en particulier lors des aides à la toilette.
Lui donner de procuration ou lui demander d'effectuer toutes opérations bancaires.	En cas de participation financière de l'APA ou de votre caisse de retraite, l'intervention de l'aide à domicile est réservée à vos besoins personnels. L'intervenant n'est pas autorisé à intervenir au bénéfice de tiers (famille, voisin, ami).
La désigner légataire, ce qui est contraire à l'éthique de l'emploi	



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SERVICE MANDATAIRE

L'association Dom'Services Plus vous propose de vous assister dans vos fonctions d'employeur dans le cadre d'un contrat de mandat. Elle peut effectuer pour vous certaines démarches, détaillées dans le livret d'accueil et le contrat de mandat, notamment la recherche et la sélection de candidats et certaines démarches administratives.

Toutefois, vous serez l'employeur du salarié qui interviendra à votre domicile.

L'employeur possède trois pouvoirs qu'il ne peut mandater :

- ✓ Le pouvoir de direction :
 - donner des instructions, des ordres,
 - fixer les horaires de travail,
 - mensualiser le paiement des salaires,
 - fixer avec votre personnel la prise des congés payés,
 - informer le salarié sur ses droits à la formation (CPF,....)
 - respecter les obligations en matière de santé au travail et de surveillance médicale (examen médical d'embauche ; visite médicale périodique obligatoire ; visite médicale de reprise du travail)
 - fournir le matériel nécessaire à l'accomplissement des tâches confiées au salarié,
 - payer le salaire et les charges sociales afférents, y compris en cas de licenciement.
- ✓ Le pouvoir de contrôle :
S'assurer de la réalité et de la qualité du travail demandé au salarié.
- ✓ Le pouvoir de sanction.

En cas de manquement du salarié dans l'exécution du contrat de travail.

Ce pouvoir de sanction s'exerce dans le respect du Code du Travail et de la Convention Collective Nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021. Ces sanctions sont graduées, de l'avertissement jusqu'au licenciement pour faute et sont soumises à un formalisme particulier.

L'employeur est le seul à pouvoir exercer ces pouvoirs dans le respect des lois en vigueur, notamment le code du travail et la Convention Collective Nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021.

Après la période d'essai, le personnel embauché ne peut être licencié que pour une cause réelle et sérieuse, notamment : entrée en établissement de l'employeur, dégradation de la situation financière, évolution des besoins de l'employeur qui exige un cadre organisé, faute du salarié(e).

L'association Dom'Services Plus pourra vous fournir des conseils utiles et certains modèles de documents mais ne se substituera en aucun cas à vous dans l'exercice de ces pouvoirs.

Une évaluation des besoins réalisée au domicile du demandeur déterminera :

- la possibilité de mise en place du contrat de mandat,
- l'étendue du contrat de mandat.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Principe de non-discrimination

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

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'bénéficiaires œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

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

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

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement

est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

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

Droit à la renonciation

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

Droit au respect des liens familiaux

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

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus. **Principe de prévention et de soutien**

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

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

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

ANNEXE NUMERO 1

TARIFS PRESTATAIRE ANNEE N

APPLICABLES du 1er janvier au 31 décembre 2026
SERVICE PRESTATAIRE

INTERVENTIONS PAR TYPE DE PUBLIC ET PAR FINANCEUR AVEC OU SANS PRISE EN CHARGE	TARIF HORAIRE JOUR	
	Semaine	Dimanches et jours fériés
	de 7h à 22h	de 7h à 22h
AVEC PRISE EN CHARGE		
Bénéficiaires APA/PCH/Aide sociale	28,76€ TTC	28,76€ TTC
CARSAT ET AUTRES CAISSES DE RETRAITE	27,10€ TTC	30,40€ TTC
AUTRES		
Sans prise en charge Personnes vulnérables	30€ TTC	30€ TTC
Sans prise en charge Personnes valides	30€ TTC	
Entretien ménager Transports véhiculés accompagnés Publics non vulnérables	30€ TTC	
Garde d'enfants	30€ TTC	
DIVERS / AUTRES MONTANTS		
Cotisation annuelle membre adhérent (territoire et hors territoire)	30€ TTC Territoire	60€ TTC Hors territoire
Frais de déplacement (par kilomètre)	0,38€ TTC	0,38€ TTC

SERVICE MANDATAIRE

FRAIS DE GESTION (tous types d'organismes sauf MSA)	COÛTS TTC au 01/01/2026*	FRAIS DE GESTION MSA	COÛTS TTC au 01/01/2026*
Cotisation annuelle	30€ TTC	Cotisation annuelle	30€ TTC
Frais de mise en place nouveau dossier	50€ TTC	Coût par bulletin de salaire	0€TTC
Coût par bulletin de salaire	10 € TTC	Gestion mensuelle à l'heure	1,65€ TTC
Gestion mensuelle :			
- entre 1 et 6 heures de prestation	2,75€ TTC		
- entre 7 et 15 heures de prestation	5,72€ TTC		
- entre 16 et 30 heures de prestation	8,8€ TTC		
- entre 31 et 60 heures de prestation	11€ TTC		
- entre 61 et 100 heures de prestation	13,20€ TTC		
- au delà de 100 heures de prestation	0,20€ TTC/heure, avec un maximum de 150€ TTC/mois		

* service mandataire : à ces coûts viennent s'ajouter le salaire de l'employé et les charges patronales afférentes

Ces tarifs ne tiennent pas compte de la réduction fiscale ou du crédit d'impôt dont vous pouvez bénéficier, qui est égal à 50 % du montant des dépenses effectivement supportées (salaires et charges sociales), ou des sommes versées à un organisme.

UN DEVIS GRATUIT PEUT VOUS ETRE REMIS SUR SIMPLE DEMANDE

 32, rue de Sept Fons
 03290 DOMPIERRE SUR BESBRE

 Tel. : 04-70-34-57-21
 email : contact@domservicesplus03.fr
www.domservicesplus.fr
ANNEXE NUMERO 2

Liste du matériel à fournir par les bénéficiaires

Matériels à acquérir pour préserver la santé des intervenants à domicile

Aspirateur

- Léger
- Bon état de fonctionnement
- Avec manche télescopique



Balai

- Léger
- Brosse et manche en bon état



Balayette à manche

- Brosse et manche en bon état



Balai/serpillère

- Léger
- Essorage mécanique



Kit de dépoussiérage

- Manche télescopique



Kit de nettoyage vitres

- Raclette à manche télescopique



Table, fer à repasser et panier

- Table réglable en hauteur
- Panier à linge adapté
- Fer à repasser en bon état



Produits ménagers

- Non dangereux
- Non fait-maison
- Pas de mélanges
- Dans leur emballage d'origine



Aides techniques de mobilisation

- ! Ces matériels permettent de contribuer au maintien de votre autonomie tout en préservant la santé de l'intervenant
- Lève-personne, planche, drap de glisse... (pour manipulations au lit)
- Guidon de transfert, verticalisateur... (pour transferts)



Lit médicalisé

- ! Indispensable en cas de perte d'autonomie
- Remboursé intégralement par la sécurité sociale



Ces matériels et aides techniques peuvent vous être conseillés par votre service d'aide à domicile. Pour leur financement, renseignez-vous auprès de votre structure, de vos caisses de retraite, de vos mutuelles et de l'Assurance maladie. Vous trouverez des informations sur le site bien-chez-soi.lassuranceretraite.fr

ANNEXE NUMERO 3

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

	FORMULAIRE	P06 F03 V03
	QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION NOUVEAUX BENEFICIAIRES	Date de création : 08/10/2021
		Date de mise à jour : 05/11/2025

Le /_/_/ - /_/_/ H_/_/

Nom - Prénom bénéficiaire :

Homme Femme

Commune :

1. Quel est votre avis sur le 1^{er} contact que vous avez eu avec la structure ? :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très Insatisfaisant	Ne se prononce pas	Autre
a. Contact courtois, respectueux, personnalisé						
b. Les horaires d'accueil						
c. La mise en contact avec le bon interlocuteur						

2. Le service qui vous est rendu correspond-il à vos attentes ? (1^{er} contact)

Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

3. Etes-vous satisfait de la fréquence des contacts avec l'association ?

Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

4. Connaissez-vous votre responsable de secteur ? (Mesdames GIBBE Marie-Christine ou LAINE Sylvie)

Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

5. Pensez vous avoir bien été informé sur :

	Oui	Non	Ne se prononce pas	Autre situation (exemple : documents gérés par les enfants...)
a. Les services proposés par la structure				
b. Le déroulement des interventions				
c. Le rôle des intervenants				
d. Le rôle de votre responsable de secteur				

6. Etes-vous satisfait de la transmission des messages ?

Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

7. Votre responsable de secteur est venue vous rencontrer à domicile pour évaluer vos besoins et définir un projet d'intervention. Selon-vous, cette évaluation des besoins à votre domicile est ... ?

Indispensable Utile Inutile
 Ne se prononce pas Autre

8. Pensez-vous que vos besoins ont convenablement été pris en compte ? (Modalités d'accompagnement)

Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

9. Votre responsable de secteur vous a-t-elle contacté dans le mois suivant le début des interventions pour recueillir votre avis ?

Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

Page 1 sur 2

10. Un cahier de liaison (ou autre outil de transmission des messages, type cahier de brouillon) a-t-il été mis en place à votre domicile ?

- Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

11. Un planning prévisionnel d'interventions vous a-t-il été remis avant le début des interventions ?

- Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

12. Comment estimez-vous vos relations avec les intervenants (es) ?

- Très satisfaisante Satisfaisante Insatisfaisante Très Insatisfaisante

13. Etes-vous satisfait du travail réalisé par les intervenants (es) ?

- Oui Non
 Ne se prononce pas Autre

14. En général, les intervenants (es) sont ... ?

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Ne se prononce pas
a. Respectueux (ses)					
b. Discret(es)					
c. De confiance					
d. Disponible (s)					
e. Ponctuels (elles)					

15. Que pensez-vous du service apporté sur les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très Insatisfaisant	Ne se prononce pas
a. Son adaptation en fonction de vos besoins.					
b. Le remplacement de l'intervenant(e) en cas de congés, de maladie...					
e. La disponibilité de votre responsable de secteur					

16. Quel est votre niveau de satisfaction globale du service apporté. ?

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très Insatisfaisant
 Ne se prononce pas Autre

17. De manière générale, avez-vous des suggestions à nous soumettre afin d'améliorer nos services ?

.....

18. L'association propose aux bénéficiaires adhérents des animations collectives et de maintien du lien social.

- Comment souhaitez-vous recevoir ces informations ? :
 - Par message sur votre téléphone portable ? OUI NON
 - Par mail ? OUI NON
 - Acceptez-vous que votre numéro de téléphone soit utilisé pour cette communication OUI NON
 - Acceptez-vous que votre adresse mail soit utilisée pour cette communication OUI NON
 - Je ne souhaite pas recevoir de communications sur les animations collectives et de maintien du lien social proposées par DOM'SERVICES PLUS.
- Quel est votre niveau d'équipements informatiques ?

.....

Merci de votre participation à l'amélioration de la qualité de notre service !

Légende.

Autre : tout commentaire nécessaire à l'exploitation du questionnaire et situation administrative gérée par un tiers (famille, curateur...).



**Vivre chez soi
Confortablement, en sécurité et entouré,
c'est possible !**

Avec Dom'Services Plus, Service Autonomie
à Domicile.

Notre force : 50 ans d'expérience.

Nos services sont personnalisés, destinés à
l'ensemble de la population de notre territoire :
de l'aide à la personne, à l'entretien ménager,
à la petite enfance (garde d'enfants), aux
transports accompagnés et à la fin de vie.

Nos équipes de professionnels assurent des
interventions de qualité, 7 jours / 7,
adaptables et respectueuses de vos choix.

**Notre priorité : répondre dans les meilleurs
délais à l'ensemble des besoins liés à
l'aide à domicile sur notre territoire.**