



Service d'accompagnement à domicile ★★ ★

LIVRET D'ACCUEIL 2025



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous faites appel à notre entreprise et vous allez peut-être nous confier votre famille, votre lieu de vie, ou encore, nous laisser vous accompagner dans vos gestes quotidiens devenus difficiles à effectuer.

Nous savons combien notre mission est importante et chargée de responsabilité.

Ce livret est à vous : il répondra aux différentes questions que vous pourrez vous poser au sujet de l'entreprise, de son fonctionnement et des services proposés.

Guidés par l'exigence de vous satisfaire, nous nous efforcerons de mériter votre confiance.

L'équipe d'Ac.Ser.Dom

● ● ● | Qui sommes nous ?



Depuis 2006, Ac.Ser.Dom, Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAD) intervient auprès de tous les publics ayant besoin d'un accompagnement pour réaliser les actes de la vie quotidienne et également auprès des familles dans le cadre de la garde d'enfant, de l'entretien du logement et du jardin.

Raison social : Actions Services Domicile

Nom commercial: AC.SER.DOM

Adresse Siège social : 57 ter, route de Rochelongue
34300 Agde

Objet Social : Services d'accompagnement et d'aide à domicile/ Services à la personne

Code NAF : 8810A

Forme juridique : SARL

Autorisation : SAP/492586599

Agrément SAP délivré par la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités de l'Hérault 615 Boulevard d'Antigone - CS19002 - 34064 Montpellier cedex

Numéro FINESS : 340025329

Dirigeant : Raynaud Frédéric RCS Béziers 4925865999

N° de gestion 2006 BP 926

N° de téléphone : 04 67 32 70 54

Site Internet : www.acserdom.com

services34@acserdom.com

●●● | Accompagnement à domicile

La mise en place



1/ Il faut d'abord que nous déterminions ensemble, vos besoins et vos attentes :

Pour cela et avant toute chose, un entretien avec le responsable d'agence ou son assistant (e) aura lieu en présence de la personne de votre choix si vous le désirez. (voir page 6 la personne de confiance)

2/ Doté des compétences exigées, le responsable d'agence a un rôle important, il est la carte qualité des modalités d'accompagnement que nous allons vous proposer et il assure un lien permanent entre vous même et l'entreprise.

3/ Au cours de cet entretien, une évaluation de vos besoins et attentes est réalisée. Le projet d'accompagnement est élaboré avec vous et/ou vos proches, il est révisé régulièrement en fonction de l'évolution de vos besoins. Le projet d'accompagnement personnalisé co-construit vous sera proposé et un devis (prenant en compte votre plan d'aide si vous en avez un) , vous sera présenté.

4/ Si votre représentant légal ou vous-même ou encore la personne de confiance que vous aurez désigné acceptez ce devis, Le document individuel de prise en charge (DIPC) vous sera remis avec votre contrat. Il précise les prestations, leurs modalités et les engagements mutuels."

C'est à ce moment là que le **règlement de fonctionnement, le formulaire de désignation de la personne de confiance**, le cahier de liaison ou l'application « Dôme » (cahier de liaison mobile) , le badge de télégestion et le planning d'intervention du mois en cours vous seront remis.

5/ Avant le démarrage des interventions le responsable d'agence ou son assistant (e) vous présentera l'équipe d'intervention référente désignée pour intervenir à votre domicile. .

6/ Enfin notez que vos données personnelles sont collectées et traitées dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression, à exercer auprès de notre référente RGPD , Carole Raynaud, 04 67 32 70 54. caroleraynaud@acserdom.com

● ● ● | **La personne de confiance qui est-elle au juste ?**



Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

⇒ QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.
- exprimer ce que vous auriez souhaité.



La personne de confiance quel est son rôle ?



Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres.

Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés

⇒ **QUI PEUT LA DÉSIGNER ?**

Toute personne majeure peut le faire . C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

●●● | La personne qualifiée

Qui est-elle au juste ?



Toute personne prise en charge par un établissement ou un service médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'utilisateur ;
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement) ;
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- la confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- l'accès à l'information ;
- l'information sur les droits fondamentaux, les protections particulières légales et contractuelles et les recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- la participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La personne qualifiée informe l'utilisateur qui demande de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer (art R 311-2 du code de l'action sociale et des familles).

●●● | La personne qualifiée Quel est son rôle ?



La personne qualifiée n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration mais elle dispose d'une capacité d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. En effet, elle rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également informer la personne ou l'organisme gestionnaire. Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'utilisateur.

Dans l'Hérault les personnes qualifiées sont :

Madame BERVELT, Madame Cadène, Madame Schneider.

Madame CADENE Claudette, présidente de l'association France Alzheimer Hérault (FAH) 04 67 06 56 10 - c.cadene@alzheimer34.org

Madame BERVELT Marcelle, membre de l'association « Pour le droit de mourir dans la dignité » 06 75 40 80 32 - marcellebervelt@yahoo.fr •

Madame SCHNEIDER Arlette, membre de l'association des accidentés de la vie (FNATH) 06 71 67 45 38 - schneider.arlette@free.fr



Crédit d'impôt comment ça marche ?



Dépenses concernées

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt si vous engagez des dépenses au titre des services à la personne qui vous sont rendus à votre résidence principale ou secondaire située en France, que vous en soyez propriétaire ou non.

Vous pouvez également y prétendre si vous avez engagé des dépenses à la résidence de l'un de vos ascendants remplissant les conditions pour bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

Nature des dépenses éligibles

Il s'agit notamment des activités suivantes :

- Garde d'enfants
- Assistance aux personnes âgées ou handicapées
- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes

Les sommes ouvrant droit à l'avantage fiscal peuvent être versées :

à ACSEERDOM, qui rend des services à la personne définis aux articles L 7231-1, D 7231-1 et D 7322-5 du Code du Travail et qui a déclaré son activité en applica-



tion de l'article L.7232-1-1 du même code auprès de la DREETS (Direction Régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités), anciennement DIRECCTE 615 bvd d'Antigone CS 19002 34064 Montpellier cedex 2 .



Calcul de l'avantage fiscal

Le crédit d'impôt est égal à 50% des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle de 12 000 euros, éventuellement majorée.

Plafond global des dépenses

Les dépenses sont retenues dans la limite de 12 000 euros, majorées de 1 500 € :

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

La limite majorée ne peut pas excéder 15 000€. Le plafond de dépenses retenues est porté de 12 000 € à 15 000 € (majoré de 1 500 € par personne à charge dans les mêmes conditions que la limite de 12 000€, sans excéder le total de 18 000 € après majorations) pour la première année au cours de laquelle le contribuable emploie un salarié à domicile (case 7DQ de la déclaration des revenus).

Les dépenses sont retenues dans la limite de 20 000 € lorsque l'un des membres du foyer fiscal est titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % (case 7DG de la déclaration de revenus) (limite prévue par l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles) ou perçoit une pension d'invalidité de 3e catégorie ou le complément d'allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé. Aucune majoration ne s'applique à la limite de 20 000€.



Crédit d'impôt comment ça marche ?

L'info en plus :

Depuis le mois de janvier 2022, le dispositif de l'avance immédiate de crédit d'impôt pour les services à domicile est généralisé sur le territoire national pour nos clients ne percevant pas d'aides sociales telles l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et/ou la prestation de compensation du handicap (PCH).

Il s'agit d'un service optionnel et gratuit pour les services à la personne qui doit être activé par l'utilisateur depuis la plateforme CESU+ de l'Urssaf.

C'est une réforme de simplification, puisque les usagers de services à la personne ne régleront plus que le seul reste à charge du service auquel ils ont recours.

Lors de la liquidation de l'impôt sur les revenus de l'année N-1 en année N, le crédit d'impôt contemporain viendra en diminution du crédit d'impôt calculé sur la base des dépenses engagées en N-1.

Dans le cadre du prélèvement à la source, le crédit d'impôt « emploi à domicile » fait partie du mécanisme dit de « l'avance de réduction et crédit d'impôt ». Ainsi, le crédit d'impôt qui vous sera accordé à l'été de l'année N pour les dépenses payées en N-1 (après déduction du crédit d'impôt contemporain) donnera lieu au versement d'un acompte de 60 % du montant de ce crédit d'impôt en janvier N+1. Lors de la liquidation de l'impôt sur les revenus de N-1 en N, l'avance versée en janvier N viendra en diminution du crédit que vous pourrez éventuellement avoir sur la base des dépenses engagées en N-1 (sur N-1 vous aurez donc bien perçu 100 % du crédit d'impôt auquel vous avez droit : 60 % en janvier, et le reliquat à l'été).

Comment bénéficiaire de mon crédit d'impôt ?



**MON CRÉDIT D'IMPÔT
POUR LES SERVICES
À LA PERSONNE**

**C'est ~~une~~
~~fois par an.~~
*immédiat!***

Renseignez-vous sur l'Avance immédiate
de crédit d'impôt de l'Urssaf

Plus d'infos sur particulier.urssaf.fr

Comment ça marche ?

Une fois que nous vous avons inscrit, vous disposez d'un compte sur le site particulier.urssaf.fr.

Celui-ci vous permet de consulter les demandes de paiement reçues et de suivre votre consommation de crédit d'impôt. La demande de paiement vous indique :

- Le montant total dû pour les prestations réalisées à votre domicile ;

- Le montant du crédit d'impôt auquel vous avez droit ;

- Le montant de votre reste à charge après déduction du crédit d'impôt (montant total – crédit d'impôt).

Concrètement, avec ce service, c'est l'Urssaf qui prélève le montant du reste à charge sur votre compte bancaire. Ensuite, l'Urssaf nous verse la totalité de la prestation et nous rémunérons l'intervenant.

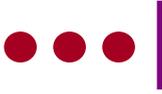
Nous vous proposons de bénéficier de ce nouveau service, si vous remplissez les conditions d'éligibilité suivantes :

- Un numéro fiscal est associé à votre état civil ;

- Vous avez déjà effectué au moins une déclaration de revenus.

Si vous souhaitez en bénéficier, merci de nous contacter par téléphone au Tel : 04 67 32 70 54 ou par email avec pour objet : avance immédiate

Pour en savoir plus, consultez [la foire aux questions de l'Urssaf](#).





La convention OSCAR avec la CARSAT

Notre service d'aide et d'accompagnement à domicile est conventionné OSCAR avec la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail).

Ce dispositif, intitulé **Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite (OSCAR)**, vise à améliorer l'accompagnement des retraités en leur offrant une prise en charge globale et coordonnée.

Objectifs de la Convention OSCAR

1. **Amélioration de la qualité de vie** : OSCAR a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des retraités en leur proposant des services adaptés à leurs besoins spécifiques.
2. **Prévention de la perte d'autonomie** : Grâce à des actions de prévention, OSCAR aide à retarder la perte d'autonomie des personnes âgées.

Coordination des services : Le dispositif favorise une meilleure coordination entre les différents acteurs de l'accompagnement à domicile, assurant ainsi une prise en charge plus efficace et personnalisée.

Services proposés dans le cadre d'OSCAR

1. **Évaluation des besoins** : Une évaluation personnalisée des besoins est réalisée pour chaque bénéficiaire afin de définir un plan d'accompagnement adapté.
2. **Aide à domicile** : Des services d'aide à domicile sont proposés pour assister les retraités dans les tâches quotidiennes (ménage, courses, préparation des repas, etc.).
3. **Actions de prévention** : Des ateliers et activités de prévention sont organisés pour maintenir la santé et l'autonomie des bénéficiaires , etc.).



Soutien aux aidants : OSCAR prévoit également des actions de soutien pour les aidants familiaux, afin de les accompagner dans leur rôle et de prévenir leur épuisement.

Avantages pour les bénéficiaires

- **Prise en charge personnalisée** : Chaque bénéficiaire reçoit un accompagnement adapté à ses besoins spécifiques.
- **Accès facilité aux services** : La coordination des services permet une meilleure accessibilité et une simplification des démarches.

Qualité des prestations : Les services proposés dans le cadre d'OSCAR sont assurés par des professionnels qualifiés et reconnus.

Comment bénéficier du dispositif OSCAR ?

Pour bénéficier des services proposés par OSCAR, les retraités doivent contacter leur CARSAT locale ou notre service d'aide et d'accompagnement à domicile. Une évaluation des besoins sera réalisée pour déterminer les prestations adaptées à chaque situation.

Modalités financières de la Convention OSCAR

La convention OSCAR (Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite) avec la CARSAT prévoit des aides financières pour faciliter le maintien à domicile des retraités. Voici les principaux aspects financiers du dispositif :

Forfait Prévention

Le forfait prévention est financé en totalité par l'Assurance retraite, dans la limite de **500 euros maximum par an et par retraité** du régime général

Ce forfait peut couvrir diverses prestations visant à améliorer la sécurité, la mobilité, le bien-être et les actes de la vie quotidienne des bénéficiaires. Par exemple :

- **Sécurité à domicile** : Aides techniques, travaux d'entretien, petit bricolage.
- **Mobilité et lien social** : Assistance au transport, accompagnement aux loisirs.
- **Bien-être** : Informations en matière de prévention, dispositifs d'accompagnement psychologique.
- **Vie quotidienne** : Livraison de repas ou de courses

Participation financière des bénéficiaires

Les retraités peuvent être amenés à participer financièrement aux prestations en fonction de leurs ressources. Un barème spécifique, réévalué chaque année, détermine le taux de participation des bénéficiaires

Les retraités doivent remplir certaines conditions pour bénéficier de ces aides :

- Être retraité du régime général (secteur privé, fonction publique ou travailleurs indépendants).
- Être en faible perte d'autonomie (GIR 5 ou 6).
- Ne pas bénéficier d'autres aides financières comme l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie)





L'accompagnement de la personne âgée



L'accompagnement de la personne âgée, dans le cadre de l'aide à domicile, n'inclut pas les actes de soin relevant d'actes médicaux. Elle recouvre les prestations suivantes :

- accompagner et aider la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne : aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination ...
- assurer une vigilance auprès de la personne par des visites de convivialité permettant de détecter des signes ou comportements inhabituels.
- accompagner et aider la personne dans les activités de la vie sociale et relationnelle : accompagnement dans les activités domestiques et administratives, de loisirs, de la vie sociale, etc., à domicile ou à partir du domicile. Les prestations d'animations culturelles et artistiques pour des personnes gravement malades ou en fin de vie maintenues au domicile font partie des services possibles.

● ● ● | L'accompagnement de la personne âgée (APA)



- soutenir les activités intellectuelles, sensorielles et motrices de la personne : il s'agit d'activités comprenant des interventions au domicile de personnes en perte d'autonomie, afin de les aider à adapter leurs gestes et modes de vie à leurs capacités d'autonomie dans leur environnement. Ce soutien permet dans le même temps d'optimiser l'accompagnement de l'entourage aidant lui-même

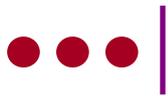
28.55 € de l'heure TTC

Dimanche et jours fériés : majoration de 10%

Nuit (à partir de 22h00 jusque 7h00) : majoration de 25%

Crédit d'impôt possible

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client



Assistance aux Personnes en situation de handicap



En fonction des besoins de la personne handicapée ou des demandes formulées par son entourage, différentes interventions sont possibles pour faciliter sa vie quotidienne ou lui permettre de poursuivre sa vie sociale. Elles peuvent être ponctuelles ou permanentes.

Préserver sa mobilité :

Continuer à vivre dans son domicile ne signifie pas forcément que l'on ne puisse plus en sortir quand on a du mal à se déplacer. Toutefois, sortir seul(e) ou se déplacer pour accomplir une démarche administrative, se rendre à la banque ou aller voir le médecin, devient plus difficile lorsque l'on est âgé, handicapé, invalide, temporairement ou durablement. Le service d'aide à la mobilité et au transport permet d'aller et revenir au domicile pour :

- consulter le médecin ou le dentiste ;
- entrer ou sortir de l'hôpital accompagné ;
- aller chercher ses médicaments à la pharmacie ;
- se rendre au spectacle ;
- rendre visite à ses amis ;

28.55 € de l'heure TTC

Dimanche et jours fériés : majoration de 10 %

Nuit (à partir de 22h00 jusque 7h00) : majoration de 25%

Nuit dimanche et jours fériés :majoration de 25%

25 décembre et 1 mai : majoration de 50%

●●● | Aide à la mobilité et au transport



Une aide ponctuelle ou permanente

De nombreux métiers et services relèvent de l'assistance aux personnes en situation de handicap. Selon votre handicap, vous pouvez demander l'assistance quotidienne d'une auxiliaire de vie ou une aide ponctuelle pour des actions plus ciblées. Une auxiliaire de vie vous accompagnera pour accomplir tous les actes essentiels du quotidien :

- hygiène corporelle, habillage, déshabillage, appareillage
- alimentation, lever et coucher, déplacement dans le logement
- accompagnement pour l'exercice d'une activité professionnelle, d'une activité de formation ou de démarches administratives, etc.

Tarifs : 28.55€ de l'heure TTC

Dimanche et jours fériés : majoration de 10%

Nuit (à partir de 22h00 jusque 7h00) : majoration de 25%

Nuit dimanche et jours fériés : majoration de 25% 25 décembre et 1 mai : majoration de 50%

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client



Garde malade sauf soins



Avoir un proche malade, parfois âgé, est toujours source d'inquiétude pour les familles. Et que dire lorsqu'il ou elle est chez lui, sans que l'entourage puisse être présent en permanence ? Dans ce contexte et par sa seule présence, le garde-malade offre à tous un secours précieux.

Un service adapté aux besoins du malade

Le garde-malade assure une présence auprès des personnes malades qui restent à domicile. Il veille au confort physique du malade et à son bien-être moral. Il sait répondre à des demandes simples et constitue un lien avec l'extérieur rassurant pour le malade, comme pour les familles. Cette activité peut être exercée le jour comme la nuit, toujours à domicile. L'intervenant est à proximité directe du malade et doit pouvoir se rendre disponible pour lui à tout moment.

Veiller n'est pas soigner

Le garde-malade n'assure pas de soins médicaux : il prend uniquement en charge les attentions qu'aurait un proche envers le malade. Il peut néanmoins aider à la prise de médicaments prescrits par ordonnance, pourvu qu'elle ne prévoie pas l'intervention d'un auxiliaire médical.

Tarifs : 28.55 € de l'heure TTC même majoration que pour l'aide ponctuelle ou permanente



Préparation de repas à domicile



Le bien-être alimentaire fait partie des services à la personne. Lorsqu'il est compliqué de préparer votre déjeuner ou votre dîner vous-même, faites appel à une aide à domicile qui saura préparer des plats adaptés à vos goûts et à vos besoins.

Et si quelqu'un venait cuisiner chez vous ?

Garder une bonne alimentation : Pour une personne dépendante, à la mobilité réduite, ou qui se fatigue vite, préparer un repas peut représenter un effort. Or, de bons repas équilibrés sont nécessaires, non seulement pour la santé, mais à l'équilibre général de la personne.

Un service offert à tous : Vous travaillez tard ? Vous avez besoin d'un coup de pouce ? Faites plaisir, à vos enfants, à vos amis, à vous... Selon votre emploi du temps, vos habitudes de vie, vous pouvez avoir envie ou besoin que quelqu'un cuisine pour vous, chez vous. Cependant, la préparation de repas gastronomiques est exclue.

Un service très simple: Comment cela se passe ? C'est très simple : une personne vient chez vous pour préparer un ou plusieurs repas. Vous lui indiquez vos envies, vos préférences et le régime alimentaire que vous suivez, le cas échéant.

Tarifs : 28.55 € de l'heure TTC

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client



Soins et promenades d'animaux de compagnie



les soins et promenades d'animaux de compagnie permettent aux personnes dépendantes de garder près d'elles leur animal de compagnie sans en assumer les contraintes.

Le service de soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, est réservé aux personnes dépendantes. En effet, de nombreuses études indiquent que la compagnie d'un animal est bénéfique lorsque l'on est âgé, malade ou handicapé. À l'inverse, séparer ou priver une personne de cette compagnie peut avoir des effets très négatifs sur le moral et l'évolution de la maladie ou du handicap.

Préparer et donner sa nourriture à l'animal, changer sa litière, le promener, le conduire chez le vétérinaire... sont indispensables si l'on veut profiter de sa compagnie quotidienne. Grâce à ce service à la personne, vous pourrez garder votre animal et en prendre soin.

Toutefois, les animaux d'élevage sont exclus du service proposé.

Tarifs : 28.55 € de l'heure TTC

Dimanche et jours fériés : majoration de 10%

Nuit (à partir de 22h00 jusqu'à 7h00) : majoration de 25%
Nuit dimanche et jours fériés : majoration de 25%
25 décembre et 1 mai : majoration de 50%

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client

●●● | ACSERDOM s'engage contre la maltraitance



Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés



Le courage de voir

Victime ou témoin contactez le

3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h
Service gratuit + prix appel



Le choix d'en parler

Vous l'avez remarqué : quelque chose ne va pas. C'est cela, la maltraitance. Au début, ça n'a rien d'évident : un trouble, un dérapage, un glissement. Et finalement une asphyxie. Pourtant les solutions ne manquent pas. Vous aider à les trouver, c'est notre raison d'être.

N'attendez pas, n'attendez plus : appelez le 3977.

www.le3977.info





ACSERDOM s'engage contre la maltraitance

Chez **ACSERDOM**, la lutte contre la maltraitance est une priorité. Chaque personne accompagnée mérite respect, bienveillance et écoute. Nous nous engageons à prévenir, repérer et traiter toute situation de maltraitance, qu'elle soit volontaire ou involontaire.

Qu'est-ce que la maltraitance ?

Il peut s'agir :

- de violences physiques, verbales ou psychologiques,
- de négligences,
- d'atteintes à la dignité ou à l'intimité,
- ou de tout comportement qui nuit au bien-être de la personne aidée.

Nos engagements

⇒ Informer et sensibiliser

- Une **plaquette d'information** est remise à chaque bénéficiaire et intervenant.
- Une **journée de sensibilisation** a lieu chaque 15 juin
- Notre équipe est sensibilisée et formée pour repérer les signes de maltraitance.

⇒ Encourager la parole

Vous pouvez **vous exprimer librement** :

- par téléphone, mail, ou directement à l'agence,
- Après de notre référente : Valerie, au 04 67 32 70 54
- via le **cahier de liaison**, le **formulaire de réclamation**, ou tout autre support.

⇒ Traiter chaque situation

- Toute alerte est analysée par notre **référente maltraitance**.
- Une **plateforme psychologique** est disponible pour écouter et soutenir.

Ensemble, nous agissons

En partageant vos ressentis, vous contribuez à améliorer nos services et à renforcer la prévention.

« Chez ACSEERDOM, nous croyons qu'un accompagnement digne et humain est un droit. La lutte contre la maltraitance est l'affaire de tous. »

Pour signaler une situation

Contactez-nous :

04 67 32 70 54

services34@acserdom.com

57 ter route de Rochelongue – 34300 Agde

Pour en parler : 3977

Notre référente bientraitance formée veille au respect de vos droits et à la qualité de l'accompagnement.

Elle est à votre écoute pour toute question, inquiétude ou signalement

Elle analyse les situations à risque, accompagne les personnes concernées, et veille à la confidentialité.

Elle forme et sensibilise nos intervenants pour garantir une prise en charge bienveillante et respectueuse.

Vous pouvez la contacter via nos coordonnées habituelles ou en vous adressant à l'agence.

Pour rappel : En annexe de ce livret vous trouverez la Charte des droits et libertés de la personne accompagnée rappelant Vos droits fondamentaux ici listés :

- ◆ Droit au respect de votre dignité, intégrité, vie privée
- ◆ Droit à l'information et au consentement éclairé
- ◆ Droit à un accompagnement individualisé
- ◆ Droit à la participation au projet personnalisé
- ◆ Droit à la confidentialité des données
- ◆ Droit à l'expression et à la réclamation
- ◆ Droit de recours auprès des autorités compétentes

Les numéros utiles

Numéros de Signalement de Maltraitance

Plateforme Nationale de Signalement des Maltraitances Envers les Personnes Vulnérables

- **Numéro de téléphone** : 3977
- **Horaires** : Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h, et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h
 - **Service** : Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre

Autorités de Contrôle et de Tarification

Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) de l'Hérault

- **Adresse postale** : 59 Avenue de Fès, 34080 Montpellier
 - **Numéro de téléphone** : 04 67 22 89 00
- Adresse e-mail** : ddcs@herault.gouv.fr

Agence Régionale de Santé (ARS) Occitanie

- **Adresse postale** : 103 Avenue de Lodève, 34070 Montpellier
 - **Numéro de téléphone** : 04 67 10 89 00
- Adresse e-mail** : contact@ars-occitanie.sante.fr

Conseil Départemental de l'Hérault

- **Adresse postale** : Hôtel du Département, 1000 Rue d'Alco, 34087 Montpellier CEDEX 4
 - **Numéro de téléphone** : 04 67 67 67 67
- Adresse e-mail** : contact@herault.fr

Numéros d'Urgences Médicales

SAMU (Service d'Aide Médicale Urgente)

- **Numéro de téléphone** : 15

Service : Pour toute urgence médicale vitale.

Pompiers

- **Numéro de téléphone** : 18

Service : Pour les urgences nécessitant une intervention rapide, comme les incendies, les accidents de la route, et les secours à personnes.

Numéro d'Urgence Européen

- **Numéro de téléphone** : 112

Service : Numéro d'urgence général valable dans toute l'Union Européenne.

Centre Hospitalier du Bassin de Thau

- **Adresse postale** : Boulevard des Hellènes, 34300 Agde

- **Numéro de téléphone** : 04 99 44 20 00

Service : Urgences médicales et hospitalisation.

Censomed Agde

- **Adresse postale** : Hôpital Saint Loup, Boulevard des Hellènes, 34300 Agde

- **Numéro de téléphone** : 09 78 07 80 34

- **Horaires** : Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h

- **Service** : Prise en charge des petites urgences médicales (entorses, douleurs, coupures, brûlures, etc.)

Maison Médicale de Garde d'Agde

- **Adresse postale** : 30 Rue Jean Roger, 34300 Agde

- **Numéro de téléphone** : 04 67 94 12 07

- **Service** : Consultations médicales en dehors des heures d'ouverture des cabinets médicaux



Service 7/7 et 24/24

Notre offre de services « confort »



Toutes nos prestations de services à la personne font l'objet de l'établissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client





Entretien de la maison et travaux ménagers



Ne perdez plus de temps avec le ménage. Vivre dans un environnement propre, rangé, agréable, et ne plus être seul(e) à s'en occuper, c'est possible grâce aux services d'un employé de ménage. Nombreux sont ceux qui ont déjà choisi cette solution. Confiez vos tâches ménagères à quelqu'un dont c'est le métier et qui s'en chargera avec compétence.

Les travaux ménagers à domicile concernent :

- le repassage ;
- le nettoyage des vitres, des sols, des sanitaires, des appareils ménagers, des meubles ;
- le rangement des espaces à vivre (chambres, séjour, salle à manger) ou utilitaires (cuisine, salle de bain, toilettes, couloirs, escaliers).

L'employé de ménage qui intervient peut utiliser votre matériel (aspirateur, brosse, serpillière, détergent, Etc.).

Tarifs : 29.69 € de l'heure TTC

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client



La garde et le déplacement du jeune enfant



La garde d'un enfant à domicile peut être nécessaire dans différentes situations :

- vous travaillez ;
- vous avez des activités ou des loisirs personnels ;
- vous devez vous déplacer.

Qu'il s'agisse d'une garde régulière sur l'année ou ponctuelle de plusieurs jours ou de quelques heures, confier votre enfant à une garde d'enfants à domicile permet de respecter les horaires de l'enfant et les vôtres.

Pour le très jeune enfant, c'est la possibilité de vivre ses premiers mois dans son environnement habituel. Et pour vous, c'est l'assurance d'une organisation compatible avec les exigences de votre vie professionnelle ou personnelle.

À noter : la garde d'enfants de deux, voire trois familles différentes, alternativement au domicile de l'une et de l'autre est une forme de garde à domicile qui réduit les coûts pour les familles et peut faciliter le recrutement d'un(e) salarié(e), ainsi que l'organisation des parents.

Tarifs : 29.69 € de l'heure TTC

25 décembre et 1 mai : majoration de 50%



Que devez-vous savoir ? vous pouvez peut-être bénéficier du complément de libre choix du mode de garde (Cmg). Cette aide prend en charge une partie du coût de la garde.

Complément de libre choix du mode de garde (Cmg).

Quels sont les montants des droits et des cotisations ?

Les montants varient en fonction de l'âge des enfants gardés et des revenus de la famille. Le droit mensuel varie de 174,37 €* à 460,93 €* pour les enfants de 0 à 3 ans et de 87,19 €* à 230,47 €* pour les enfants de 3 à 6 ans dans la limite de 85 % des sommes payées par la famille.

Ces montants sont attribués par famille en cas de garde par une employée de maison, et par enfant en cas de garde par une nourrice ou de garde mixte.

La prise en charge des cotisations est de 100 % pour l'emploi d'une assistant(e) maternel(le) et de 50 % pour une garde à domicile.

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client



Collecte et livraison à domicile de linge repassé



Vous ne pouvez pas vous déplacer pour porter votre linge à repasser ? Vous n'avez pas le temps de le faire vous-même ? Et si quelqu'un d'autre se chargeait de prendre votre linge et de vous le rendre repassé directement chez vous ?

On se déplace à votre place

L'intervenant prend votre linge et le rapporte repassé. Ce service ne comprend pas le repassage en lui-même. Il est très utile, aussi bien à des personnes dépendantes qu'à celles qui manquent de temps. Mobilité ou disponibilité, peu importe la raison : on fait le trajet pour vous.

29.69 € de l'heure TTC

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client



Maintenance et vigilance temporaire de résidence principale et secondaire



Une résidence principale ou secondaire, que l'on quitte pour quelques semaines ou plusieurs mois, n'est pas à l'abri d'une intempérie ou d'un imprévu. Avec le service de gardiennage et de surveillance, vous pouvez partir l'esprit tranquille.

En votre absence, l'intervenant fait ce que vous feriez en temps normal pour votre habitation : il ouvre et ferme les volets, arrose et entretient les plantes, chauffe éventuellement pour réguler l'humidité, anticipe sur une intempérie annoncée, relève le courrier et surveille l'ensemble de la maison.

Il peut aussi assurer des travaux ménagers à l'intérieur du domicile...

Cette prestation n'est pas un service de sécurité, avec vidéosurveillance, rondes et alarme. Il s'agit d'une délégation de la vigilance simple et naturelle vis-à-vis de votre habitation.

29.69 € de l'heure TTC

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client



Petits travaux de jardinage



Petits travaux de jardinage

Aujourd'hui, les travaux d'entretien courant des jardins de particuliers sont inclus dans les services à la personne. Pourquoi ne pas confier à un professionnel ces tâches parfois fastidieuses ?

Le montant annuel des dépenses de petit jardinage ouvrant droit à la réduction ou crédit d'impôt ne peut excéder 5000 euros.

Ces travaux courants comprennent également la taille des haies et des arbres, le débroussaillage.

Le matériel est fourni par l'entreprise.

SUR DEVIS

Etablissement d'un devis gratuit pour toute prestation supérieure à 100.00 ttc/mois ou à la demande du client



Comment ça marche si ...

Votre intervenant habituel est absent :

Votre intervenant habituel est remplacé en cas d'absences prévues et non prévues.

Notre système de fonctionnement nous permet de vous adresser un (e) intervenant (e) doté (e)des compétences nécessaires à vos besoins, en cas d'absences inattendues de votre intervenant habituel.

Vous rencontrez un problème en dehors des jours et heures d'ouverture :

Composez le 04 67 32 70 54 c'est notre service téléphonique d'urgence, un conseiller vous répond 24h/24 et 7j/7

Vous avez un doute sur une prise en charge financière de vos prestations

Votre conseiller AC SER DOM est en mesure de vous informer sur tous les modes de financement et de prise en charge éventuelles de vos interventions sollicitez le ! C'est son métier, il connaît parfaitement le schéma social et médico-social de votre secteur.

Nous nous engageons à réorienter votre demande vers un service compétent extérieur à AC SER DOM si nos services ne pouvaient, pour toutes raisons, assurer la prestation dont vous avez besoin.



Tout le monde peut prétendre aux services proposés par AC SER DOM, il existe toutefois des aides pour permettre le financement, qui elles, sont sous conditions.

En qualité d'entreprise prestataire :

- Votre intervenant est le salarié d'AC SER DOM
- Nous l'avons recruté, déclaré, et nous le rémunérons
- Son travail est contrôlé

Les aides :

1 / Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile :

Selon vos ressources et le degré de votre perte d'autonomie,

vous pouvez prétendre :

- Soit à une prise en charge de votre caisse de retraite principale ou de votre mutuelle
- Soit à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)
- Soit à la PCH ou tout autre allocation notifiée par la MDPH
- À l'aide sociale



service 7/7

Accueil

L'agence est située au
57 ter, route de Rochelongue 34300 Agde :

Du 1er octobre au 30 juin :

Les lundis, mardis, jeudi : 9h00-12h30/13h30-17h00

Les mercredis : 9h00-12h30

Les vendredis : 9h00-16h00

Du 1er juillet au 30 septembre :

Les lundis, mardis, jeudis, vendredis : 9h00-16h00

Les mercredis : 9h00-12h30

Nous appeler : 04 67 32 70 54

Nous adresser un email : services34@acserdom.com

Site internet : www.acserdom.com



« Une partie de l'équipe mobilisée pour octobre rose »



A l'agence :

Laurence (responsable de secteur) et Valérie (son assistante), après avoir réalisé l'analyse de vos besoins, vous conseillent et assurent le suivi de vos prestations.

Sabrina vous accueille à l'agence, réceptionne vos mail et vos appels.



Carole Raynaud Direction



Laurence Odoard direction
Responsable d'agence



Frédéric Raynaud Direction



Valérie Ripoll
Assistante responsable d'agence
Référénte bientraitance en ESSMS



Sabrina Parisi
Assistante de direction
& chargée de l'accueil



Vos documents remis au cours de votre accueil en plus de ce livret :

- Livret d'accueil
- Règlement de fonctionnement
- Charte des droits et libertés
- DIPC (contrat + projet)
- Désignation de la personne de confiance
- Modalités de réclamation
- Contact référente bienveillance
- Informations RGPD
- Coordonnées autorités de contrôle (Conseil départemental etc.)



Règlements par : Virements, prélèvement, chèques, CESU préfinancés et CB

Comment réclamer

Nous sommes à l'écoute de vos remarques, suggestions ou insatisfactions. Toute réclamation est prise au sérieux et traitée avec attention, dans un esprit de dialogue et d'amélioration continue.

1. Qui peut faire une réclamation ?

- Le bénéficiaire du service
- Son représentant légal
- Une personne de confiance désignée
- Un proche ou un professionnel

2. Comment formuler votre réclamation ?

Vous pouvez utiliser **le mode de communication de votre choix** :

Par écrit : formulaire de réclamation disponible à l'agence ou à glisser dans le cahier de liaison

Par email : services34@acserdom.com

Par téléphone : **04 67 32 70 54**

Directement à l'agence, auprès de l'équipe encadrante

Par une note dans le cahier de liaison à domicile OU par l'application Dôme si vous êtes concerné

3. A qui adresser votre réclamation ?

À votre référente ou responsable de secteur

À la direction

À la **référente bientraitance**, en cas de situation sensible ou de maltraitance présumée

4. Que se passe-t-il ensuite ?

Accusé de réception dans un délai de **5 jours ouvrés**

Analyse de la situation par la direction ou la personne référente

Réponse formelle et personnalisée dans un délai de **15 jours ouvrés**

Si besoin, une **solution** vous sera proposée (échange, médiation, ajustement du service...)

5. Et si cela ne suffit pas ?

Vous pouvez contacter :

- Une **personne qualifiée** (liste et coordonnées remises dans le livret d'accueil)
- Les **autorités de contrôle** : Conseil Départemental, ARS, DDCS, etc.
- Le **3977**, numéro national de signalement de maltraitance

Votre avis compte ! Toute réclamation est une opportunité d'amélioration de nos services. Merci pour votre confiance.

