



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 ( SAAD ) 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](http://www.acserdom.com)



# Accompagnement à domicile

## Comment ça marche ?



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 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/ A la suite de cet entretien, 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 acceptez ce devis, un contrat de prestation précisant le type et le rythme des interventions vous sera alors proposé.

5/ Avant le démarrage des interventions le responsable d'agence vous présentera l'équipe d'intervention désignée pour intervenir à votre domicile. C'est à ce moment là qu'un devis, un contrat de service, le règlement de fonctionnement, le formulaire de désignation de la personne de confiance, le cahier de liaison, le badge de télégestion et le planning d'intervention du mois en cours vous seront remis.



## 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 ;



## La personne de confiance quel est son rôle ?



- 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.

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<sup>1</sup> . 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 ACSERDOM, 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 bénéficier 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](http://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](#).







## L'accompagnement de la personne âgée ( APA )



**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, des personnes ayant des difficultés de déplacement



### 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.

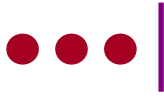
### **Tarifs : 28.55 € de l'heure TTC**

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*





**Service 7/7 et 24/24**



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





AC SER DOM intègre dans le cadre de la procédure d'accueil du nouveau salarié, l'engagement de chacun des salariés de l'entreprise, à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie. La charte est disponible aussi : **sur notre site internet, sur simple demande, auprès de votre conseiller, et affichée dans nos locaux.**



### **Article 1<sup>er</sup> : Principe de non-discrimination**

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

### **Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

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

### **Article 3 : Droit à l'information**

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



La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative. Article 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

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

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

**3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.**



Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

#### **Article 5 : Droit à la renonciation**

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

#### **Article 6 Droit au respect des liens familiaux**

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



### **Article 7 : Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

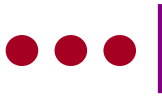
### **Article 8 : Droit à l'autonomie**

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

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

### **Article 9 : Principe de prévention et de soutien**

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



**Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

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

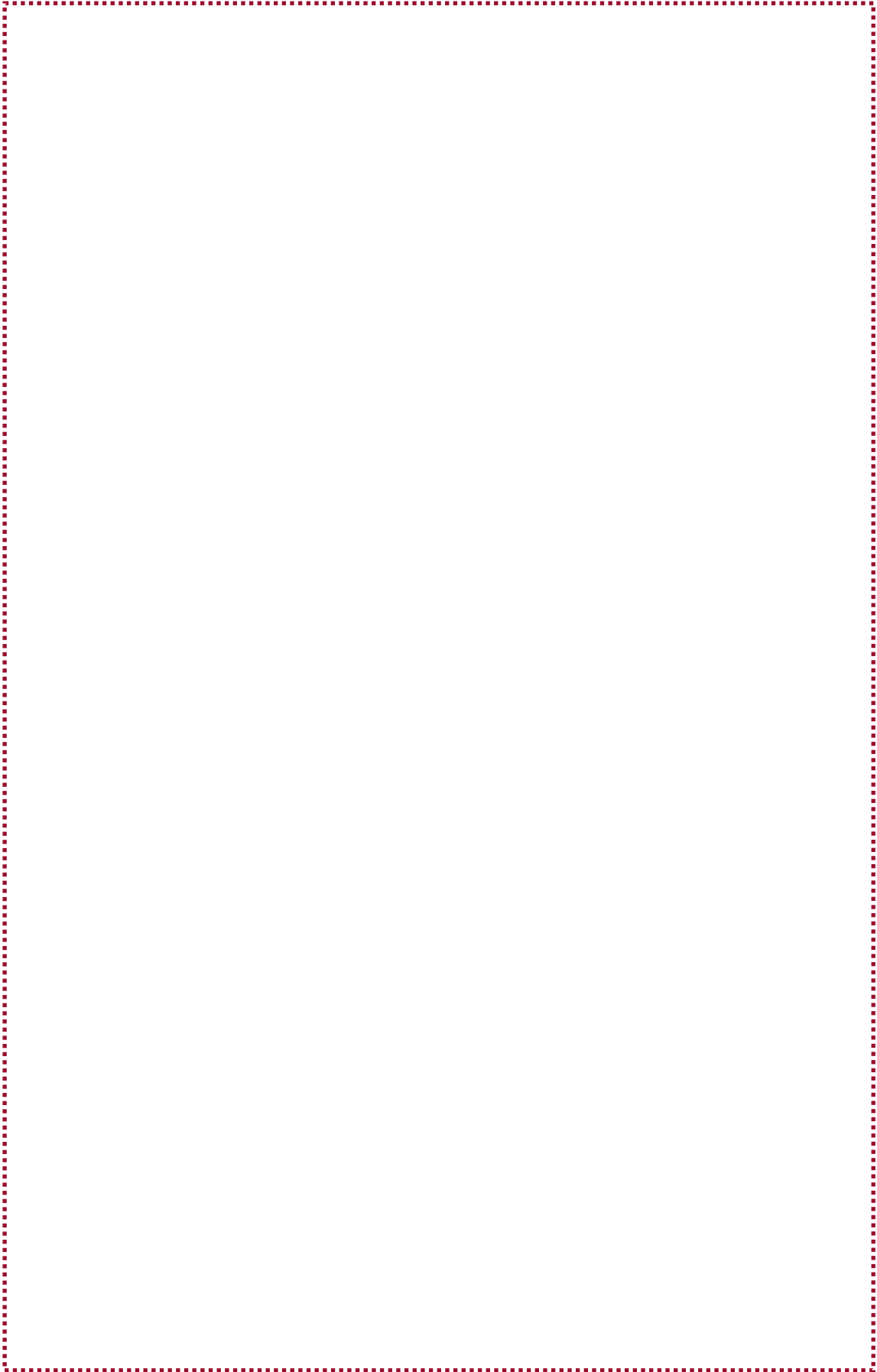
**Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les 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.

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

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







**Pour que vos prestations se déroulent dans les meilleures conditions et répondent à vos attentes, il est important que la relation entre vous et les intervenants tienne dans un climat de confiance et de respect mutuel.**

En conséquence, quelques points sont à respecter :

- Vous devez respecter les termes indiqués sur votre contrat ou devis que vous aurez signé « bon pour accord ».
- Un comportement civil, respectueux, et sans discrimination est requis à l'égard du personnel d'intervention.
- Pour garantir la sécurité physique de l'intervenant, les conditions de bons fonctionnement et d'entretien du matériel électriques doivent être conformes à la législation et ne pas présenter de danger pour l'utilisateur

La rémunération de l'intervenant étant assurée par nos soins nous vous demandons de :

- Ne pas donner de pourboires, de dons, de dépôts de fonds, de bijoux ou valeurs.
- Ne pas lui demander de réaliser en vos lieux et places des retraits d'argent ou lui remettre procuration, carte bancaire ou chèque en blanc .
- Toute heure effectuée est due

### **Comment réclamer ?**

Un formulaire de réclamation est disponible sur simple demande auprès de l'agence ou en téléchargement sur notre site internet



Les interventions seront suspendues en cas de non paiement des factures.

Vous pouvez souhaiter annuler ou suspendre plusieurs interventions, pour la bonne organisation du service, nous vous demandons de bien vouloir informer votre conseiller, de 8 jours à l'avance, à 48 heures.

**Votre dossier :** Vous possédez un numéro client, il vous sera demandé à chaque fois que nécessaire.

Une attestation fiscale, récapitulative des prestations effectuées vous sera fournie une fois par an par AC SER DOM

**Le cahier de liaison :** déposé à votre domicile, servira de lien entre les intervenants extérieurs aux services d'aide à domicile d'AC SER DOM, et l'équipe d'intervention d'AC SER DOM, il sera renseigné par l'ensemble des intervenants qui interviennent à votre domicile

**Chez vous :** Votre domicile devient le lieu de travail de nos intervenants, il devront donc travailler dans des conditions d'hygiène et de sécurité conformes à celles prévues dans le code du travail. Nous vous demanderons aussi, de mettre à disposition, eau chaude, et pièces chauffées raisonnablement

Lors de la visite d'évaluation notre responsable d'agence aura réalisé « l'état des lieux » avec vous, et vous guidera pour la marche à suivre, si toutefois les conditions nécessaires au bon déroulement de la prestation, n'étaient pas remplies.



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 intervenant doté 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](mailto:services34@acserdom.com)

Site internet : [www.acserdom.com](http://www.acserdom.com)





## service 7/7



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.

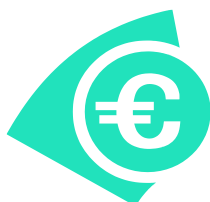
Laurence est titulaire d'une Licence "Management de Proximité - Option "Gérontologie".







**Notes :**



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

[www.acserdom.com](http://www.acserdom.com)



