



LIVRET D'ACCUEIL

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE

05 56 01 91 91
accueil@aidomi.fr

A quoi sert ce livret ?

Ce livret a été rédigé avec la participation de personnes accompagnées par nos services, de proches aidants et de professionnels de l'association.

Il est remis à toute personne accompagnée par l'association ou qui souhaite nous connaître. Il est également consultable sur notre site internet.

Il vous explique qui nous sommes, ce que nous faisons, comment nous pouvons vous aider.

Notre mission : Vous aider dans la vie de tous les jours à domicile.

Notre objectif est simple : vous aider à rester chez vous, vous accompagner avec respect, être à votre écoute.

Nous faisons tout notre possible pour respecter vos habitudes, vos choix et proposer une aide adaptée à vos besoins.

Nos équipes : Nos équipes sont là chaque jour pour vous. Elles travaillent avec engagement, attention, bienveillance.

Vos droits et votre dignité sont toujours respectés.

Votre avis est important

Si vous avez une question ou une remarque, n'hésitez pas à nous en parler. Votre avis nous aide à mieux vous accompagner.

Merci pour la confiance accordée.

Toute l'équipe de l'association est à vos côtés.

SOMMAIRE

- Page 3 : Présentation de l'association
- Page 5 : Gouvernance associative
- Page 6 : Les missions de l'association
- Page 7 : Informations pratiques
- Page 8 : Nos professionnels
- Page 9 : Qualité de vie des professionnels
- Page 10 : Démarche qualité
- Page 13 : Les modalités et conditions d'intervention
- Page 15 : Les conditions financières
- Page 16 : Interruption ou arrêt des services
- Page 17 : Informations réglementaires
- Page 19 : Documents annexes

PRESENTATION

de l'association

QUI SOMMES-NOUS ?

AIDOMI est une association à but non lucratif, qui œuvre depuis 1955 pour permettre à toute personne qui le souhaite de vivre à domicile, en lui apportant l'appui nécessaire pour rester maître de ses choix de vie.

AIDOMI peut intervenir auprès de toute personne, enfant ou adulte, ayant besoin d'un accompagnement afin de favoriser le maintien à domicile indépendamment de sa situation personnelle et sociale.

Son territoire d'intervention est la ville de Bordeaux.

NOS VALEURS

LA BIENVEILLANCE

Être bienveillant c'est :

- Respecter et écouter chacun
- Montrer de l'empathie et de la considération pour l'autre et soi même
- Être solidaire et agir dans un esprit d'équipe

LA CONFIANCE

Chacun fait preuve de fiabilité et de loyauté, ce qui autorise une confiance inconditionnelle et réciproque. Chacun est reconnu pour ses capacités, sans à priori ni jugement.

LA RESPONSABILITÉ

Être responsable, c'est :

- S'engager à réaliser au mieux sa mission en partageant les valeurs d'AIDOMI.
- Savoir identifier ses limites, exprimer ses besoins, proposer et prendre des initiatives.

L'ÉQUILIBRE

L'équilibre, c'est :

Prendre en compte de façon équitable les besoins et attentes des bénéficiaires et des professionnels. Il permet à chacun de trouver sens et bien être au travail.

... ET NOTRE RAISON D'ÊTRE

Accompagner
dans leur
quotidien les
personnes vivant
à domicile en
s'adaptant à leur
environnement
et en respectant
leur

A

Individualité
grâce à une
équipe riche de
sa diversité,

Disponible et
compétente,
oeuvrant au
respect du droit
de chacun au
sein d'une

D

Organisation
pluridisciplinaire
et inclusive

O

Mobilisée pour le
maintien à domicile et

M

Innovant chaque
jour pour le
bien-être de
tous.

I



GOVERNANCE

associative

La gouvernance de l'association est prévue par ses statuts. Elle est **ouverte**, **bénévole** et **militante**.

Tous ceux qui souhaitent s'impliquer dans le projet et la stratégie de l'association peuvent adhérer et contribuer ainsi à renforcer son utilité sociale.

L'association est administrée par un conseil d'administration élu par l'assemblée générale composé de 4 collèges :

- Collège **1** des personnes physiques bénévoles
- Collège **2** des **personnes accompagnées et proches aidants**
- Collège **3** des professionnels de l'association
- Collège **4** des partenaires

Le collège **2** porte votre voix dans cette instance
Vous souhaitez **échanger avec les membres** du collège **2** ?
Ils sont joignables par mail : **entrenous@aidomi.fr**

En tant que personne accompagnée, ou proche d'une personne accompagnée, vous pouvez à travers votre adhésion apporter votre expertise, faire entendre votre voix pour améliorer la qualité du travail d'AIDOMI.

En tant qu'adhérent de l'association, vous serez convié chaque année à son assemblée générale et destinataire de ses rapports annuels.

Vous devenez ainsi un acteur de sa gouvernance et contribuez à l'élaboration de son projet et sa stratégie.

Si vous souhaitez adhérer à l'association, un bulletin d'adhésion est disponible en annexe de ce livret

LES MISSIONS

de l'association

SAD

Service Autonomie à Domicile, qui assure des interventions d'aides et de soins à domicile, 7 jours/7 et 24 heures/24

CRT

Centre Ressources Territorial, dispositif d'appui renforcé à domicile et de soutien aux professionnels intervenant auprès des personnes âgées, en partenariat avec des EHPAD

ESA ESPARK

- Une Équipe Spécialisée Alzheimer
- Une Équipe Spécialisée Parkinson



AIDOMI
AIDES ET SOINS À DOMICILE

RÉPIT ISOLEMENT

- **Baluchon**, un service de répit à domicile destiné à soulager les aidants
- **Aido'lien**, des missions de lutte contre l'isolement, avec l'appui de jeunes en service civique

EMP

Equipe Mobile de Prévention, dispositif d'appui aux professionnels des EHPAD pour prévenir la perte d'autonomie liée à l'âge et promouvoir une approche globale de santé des personnes âgées

INFORMATIONS

pratiques



COMMENT NOUS JOINDRE ?

Nous sommes joignables de 8h à 18h du lundi au vendredi



05 56 01 91 91



accueil@aidomi.fr



En vous connectant à l'application DÔME, vous pouvez échanger avec l'équipe via le cahier de vie

En dehors de ces horaires, une astreinte téléphonique prend en charge les urgences

OÙ NOUS TROUVER ?



Pôle Bordeaux Nord
22 rue du Professeur Lannelongue
33300 Bordeaux



Pôle Bordeaux Sud
23 Bd Albert 1er
33800 Bordeaux



Pôle Bordeaux Ouest
2 avenue de la Gare
33200 Bordeaux



Services administratifs
95 rue Ernest Renan
33000 Bordeaux

MES CONTACTS



.....

.....

.....

.....

NOS

professionnels

Au sein de chaque pôle, une équipe pluridisciplinaire vous accompagne sous la responsabilité du **responsable de pôle**. Il veille à la bonne organisation et à la continuité de votre accompagnement. Cette équipe est composée de :

Chargés d'accueil et d'administration :

Les chargés d'accueil sont vos premiers interlocuteurs. Ils assurent l'accueil physique et téléphonique et veillent à vous orienter et vous informer avec attention et bienveillance.

Equipe de coordination :

Elle évalue à votre domicile vos besoins afin d'adapter les interventions. Elle veille au bon déroulement des prestations et garantit, également, la coordination entre les différents professionnels intervenant au domicile.

Aides à domicile, auxiliaires de vie :

Ils vous assistent et vous soulagent dans les actes essentiels et ordinaires de la vie quotidienne. Ils contribuent également au maintien du lien social et apportent un soutien dans votre vie de tous les jours.

Aide soignants :

Sous la responsabilité de l'infirmier, ils réalisent les soins d'hygiène et de confort et participent au maintien de votre autonomie.

Infirmiers :

Sur prescription médicale ou en application de leur rôle propre (soins d'hygiène et de confort), ils dispensent aussi des soins techniques, gestion des médicaments, d'hygiène et de nursing ainsi que la surveillance de votre état général.

En fonction de vos besoins, d'autres professionnels peuvent être mobilisés afin de compléter votre accompagnement : ergothérapeute, psychologue, psychomotricien...

Nos professionnels peuvent intervenir en **binôme** avec un nouveau salarié en formation ou un **stagiaire**.

Nous accueillons chaque année des **jeunes volontaires** en Service Civique pour accomplir des missions de lien social.

La **direction et le personnel administratif** assurent le bon fonctionnement de l'association : financement, ressources humaines, paie, facturation, comptabilité, démarche qualité....

QUALITÉ DE VIE des professionnels



SOUTIEN AUX SALAIRES FACE À LA DISCRIMINATION

Notre association, investie d'une mission d'intérêt public, s'engage pleinement depuis plusieurs années dans **la lutte contre toutes formes de discriminations**.

Nous avons à coeur de valoriser la diversité de nos équipes comme celle des personnes que nous accompagnons au quotidien.

Nos professionnels viennent d'horizons variés, avec des origines, parcours, croyances et orientations différents.

CETTE DIVERSITÉ EST NOTRE FORCE !

Ils demeurent souvent invisibles et confrontés à des stéréotypes ou à des propos déplacés fondés sur leur origine, leur genre, leur physique, leur orientation sexuelle ou leur âge.

Derrière **un prénom** ou **une apparence**, il y a **une personne**.



Compte tenu de de l'engagement de nos professionnels à votre égard, tout acte de discrimination sexiste, raciale ou religieuse subi par l'un d'entre eux, fera l'objet d'un courrier pour un rappel du cadre légal et pourra entraîner la suspension ou l'arrêt de la prise en charge.

Nous rappelons que les propos sexistes, racistes, discriminants, les faits de violence ou de maltraitance sur autrui sont, conformément à la loi, susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

DÉMARCHE

Qualité



POLITIQUE DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE ET DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

PERSONNES RESSOURCES

Pour répondre aux engagements du projet associatif, AIDOMI et sa gouvernance ont fait le choix de désigner un binôme de **référents "bienveillance"** par pôle.

Ce binôme est constitué du responsable de pôle et du psychologue sur chaque pôle.

Ce sont des personnes ressources pour toutes les questions liées à la bienveillance et à la prévention des maltraitances au sein de l'association.

Elles tiennent une posture **d'écoute**, de **neutralité**, d'**impartialité**, de **discrétion**.

Elles assurent deux missions principales :

- **Veille et alerte** : Elles écoutent et accompagnent les questionnements liés à la bienveillance, repèrent les risques ou situations de maltraitance, et orientent vers les dispositifs de signalement et les interlocuteurs adaptés.
- **Promotion de la bienveillance** : Elles sensibilisent aux bonnes pratiques, encouragent la réflexion collective et participent à la mise en place d'actions et d'outils garantissant le respect des droits des personnes accompagnées.

DÉMARCHE

Qualité

POLITIQUE DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE ET DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Votre protection est au centre de nos priorités.
Aucune forme de maltraitance, qu'elle soit physique, morale, financière ou sexuelle, n'est tolérée.

Qu'est ce que la maltraitance ?

La maltraitance désigne tout acte, parole ou oubli portant atteinte aux droits, à la santé ou au bien-être d'une personne accompagnée.
Elle peut être intentionnelle ou non, ponctuelle ou durable.

Comment agit AIDOMI ?

Pour prévenir ces situations, AIDOMI développe une culture de la vigilance à travers :

- Un recrutement exigeant, une intégration accompagnée et un encadrement attentif,
- Des espaces de réflexion en équipe et des formations régulières,
- Une écoute active, la mise à jour régulière de votre projet personnalisé, le respect de vos droits,
- Un suivi régulier des situations préoccupantes en lien avec les autorités compétentes si nécessaire.

Cette politique s'inscrit dans le cadre du **Plan de Prévention des Risques de Maltraitance** (PPRM) de l'association, qui organise la prévention, le repérage et le traitement des situations de maltraitance.

Si une situation vous semble **anormale** ou si vous avez un doute, **n'hésitez pas à en parler à un référent bientraitance**. Nous sommes là **pour vous écouter et agir**.

Chaque signalement est pris en compte avec sérieux et confidentialité.

Cet engagement reflète la volonté d'AIDOMI d'assurer à chacun un accompagnement respectueux, humain et sécurisé.

DÉMARCHE

Qualité



**NOUS VEILLONS À CE QUE VOUS SOYEZ PLEINEMENT
INFORMÉ DE VOS DROITS ET ÉCOUTÉ À CHAQUE ÉTAPE
DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT**

A VOTRE ÉCOUTE

Au démarrage de votre accompagnement, un suivi des interventions est réalisé. Il permet de vérifier si vos besoins et attentes sont respectés et de réajuster les interventions si nécessaire.

Pendant toute la durée de votre accompagnement, nous sommes à votre écoute pour toute remontée d'information ou changement de situation.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Élément incontournable de notre démarche d'amélioration continue de la qualité, l'enquête annuelle de satisfaction, réalisée auprès d'un échantillon d'entre vous, est l'occasion pour vous de vous exprimer quant à la qualité de nos interventions et de nous faire remonter toute information utile.

Le résultat est diffusé par le biais de la lettre d'information "AIDOM INFOS".

Envie de vous investir collectivement ?

En 2026, rejoignez votre CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS) !



Cet espace de dialogue réunit bénéficiaires, aidants et professionnels 3 fois/an. Majoritairement composé d'utilisateurs, le CVS vous laisse la parole et vous permet de co-construire des améliorations collectives pour l'association.

N'hésitez pas à le solliciter !

cvs@aidomi.fr

MODALITES

d'intervention

1 ÉVALUATION DE VOS BESOINS

L'équipe de coordination effectue systématiquement une évaluation des besoins afin de préparer les interventions à domicile. Cette visite est la 1ère étape de la co-élaboration de votre projet personnalisé.

Cette évaluation est complémentaire à celles qui pourraient être effectuées par des organismes prescripteurs ou financeurs.

A l'issue de l'évaluation, les documents contractuels formalisent votre accompagnement.

2 SUIVI DES INTERVENTIONS ET RÉVISION DE VOS BESOINS

Tout au long de votre accompagnement, l'équipe de coordination s'assure de la bonne adéquation entre vos besoins spécifiques et les missions des intervenants.

En concertation avec vous, vos besoins sont réévalués au minimum une fois par an et votre projet personnalisé est mis à jour si nécessaire.

3 CONTINUITÉ

En cas d'absence imprévue d'un intervenant, AIDOMI met tout en œuvre pour vous proposer un remplacement.

Le remplacement proposé peut amener à modifier les jours, horaires et durée des interventions.

Vous êtes informé de cette proposition et restez libre de l'accepter ou de la refuser.

Si vous devez vous absenter pour un imprévu ou si un intervenant est absent, une astreinte téléphonique traite les urgences en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil (8h - 18 h du lundi au vendredi).

Appelez le 05 56 01 91 91.

Laissez un message, il sera traité.

CONDITIONS

d'intervention



INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Votre interlocuteur privilégié est désigné parmi les professionnels qui vous accompagnent au quotidien, il est le lien principal entre vous et AIDOMI. Il transmet les informations et répond aux questions de votre quotidien.

CLASSEUR DE LIAISON

Le classeur de liaison est un outil de communication de l'association. Il permet la transmission des informations et le suivi des interventions entre vous, les intervenants au domicile et éventuellement vos proches.

PRÉSENCE D'UN BADGE

Un badge est systématiquement installé à votre domicile pour valider les interventions et enregistrer leur durée pour celles qui sont facturées au réel.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Pour garantir la qualité et l'efficacité des prestations, il est nécessaire que le matériel adapté aux tâches à réaliser soit disponible au domicile.

En cas d'évolution de votre prise en charge, l'ergothérapeute peut vous accompagner pour adapter votre domicile et installer le matériel nécessaire à votre protection et celle des professionnels.

ACCÈS À VOTRE DOMICILE

Votre domicile doit être facilement accessible et sécurisé, pour permettre à nos professionnels d'intervenir dans de bonnes conditions et en toute sécurité.

Si vous n'êtes pas en mesure d'ouvrir seul, nous vous demandons soit d'installer un boîtier à clé, soit de prévoir des jeux de clés en nombre suffisant.

CONDITIONS

Financières

NOS TARIFS

Ils sont précisés dans le document annexe "tarifs" ou consultables sur notre site internet : www.aidomi.fr. Ils sont révisés annuellement.

DÉMARRAGE DES INTERVENTIONS

Dans le cas d'une prise en charge par un organisme tiers (Conseil Départemental, Carsat, Mutuelle...), les prestations ne débutent qu'après accord des prescripteurs.

COMMENT FACTURE T-ON ?

INTERVENTIONS DE L'AIDE :

Si vous êtes bénéficiaire d'un plan d'aide APA (Aide Personnalisée d'Autonomie), les interventions sont prises en charge par le Conseil Départemental de Gironde (CD) en tout ou partie, en fonction de vos ressources et de votre degré d'autonomie.

Si vous êtes bénéficiaire d'un plan d'aide PCH (Prestation de Compensation du Handicap), les interventions sont intégralement prises en charge par le CD.

Pour ces prises en charge, le CD fixe le tarif annuellement, et verse les sommes directement à AIDOMI. Pour la partie qui reste à votre charge, AIDOMI vous adresse mensuellement une facture.

Le fonctionnement est identique pour les prises en charges par la CARSAT, les mutuelles ou d'autres organismes. Le tarif peut varier en fonction des organismes.

Si nous intervenons sans prise en charge externe, ou à votre demande en complément du plan d'aide, le tarif AIDOMI s'applique.

Les factures mensuelles détaillent les interventions, et sont payables à réception.

INTERVENTIONS DU SOIN : Elles sont réalisées sur prescriptions médicales et assurées par des professionnels de santé habilités. Elles sont financées par l'Assurance Maladie directement à AIDOMI.

ANNULATION DES INTERVENTIONS

Toute prestation "AIDE" non décommandée ou décommandée seulement dans les 48 heures précédant la prestation (excepté en cas de situation d'urgence ou exceptionnelle comme une hospitalisation) sera considérée comme due, et facturée au tarif AIDOMI.

INTERRUPTION OU ARRÊT

des services



INTERRUPTION DES SERVICES

- **A votre initiative :**

En cas d'absence prolongée (vacances, hospitalisation, accueil temporaire...), le bénéficiaire doit prévenir l'association dans les meilleurs délais.

La reprise est possible à votre retour. Toutefois la planification initiale ne peut être garantie, une réévaluation des besoins peut s'avérer nécessaire, et pourra être organisée en fonction des disponibilités du service.

- **A l'initiative de l'association si :**

- Les conditions d'hygiène ou de sécurité au domicile présentent un risque pour les professionnels (insalubrité, fuite, infestation, animaux menaçants...),
- Des comportements inadaptés du bénéficiaire (propos racistes, harcèlement...),
- Le matériel nécessaire à la réalisation des prestations n'est pas disponible ou est inadapté.
- Non paiement des factures à votre charge après des relances restées infructueuses.

La reprise des interventions est possible immédiatement après régularisation.

ARRÊT DES SERVICES

Vous pouvez mettre fin aux services à tout moment, sous réserve de respecter les modalités et délais de prévenance indiqués dans votre Document Individuel de Prise en Charge.

La demande d'arrêt peut être adressée à l'association par courrier ou par mail.

L'ensemble de ces informations est détaillé dans l'annexe :
règlement de fonctionnement

INFORMATIONS

réglementaires



RÉCLAMATIONS ET LITIGES

En cas d'insatisfaction, vous avez la possibilité d'adresser votre réclamation :



Par courrier à l'attention de la Direction Générale, à l'adresse suivante :
95 rue Ernest Renan, 33000 Bordeaux



Par mail à : reclamation@aidomi.fr

Vos réclamations sont enregistrées dans notre outil de suivi interne, elles sont traitées par le responsable de pôle qui vous apporte une réponse.

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

En tant que consommateur de nos services et en cas de litige, vous pouvez faire appel gratuitement au médiateur de la consommation de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM-CONSO) :

- Par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar, 94300 Vincennes,
- Par e-mail en remplissant le formulaire de saisie en ligne à l'adresse suivante : www.anm-conso.com
- Par téléphone au numéro suivant : 01 58 64 00 05.

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

Vous avez le droit au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant. Ce secret couvre l'ensemble des informations portées à la connaissance d'un professionnel de l'association ou d'un partenaire dans le cadre de votre accompagnement.

Le recueil et le partage de vos informations sont effectués conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi qu'à celles de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Vous avez le droit, pour des raisons légitimes, de vous opposer au recueil et au traitement de vos données.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de limitation du traitement des données vous concernant en vous adressant à dpo@aidomi.fr

INFORMATIONS

réglementaires



AGRÉMENT- AUTORISATION

AIDOMI propose des interventions d'aide à domicile en mode prestataire. C'est l'association qui est l'employeur des intervenants.

L'association est déclarée et agréée par la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités DDETS depuis le 23/08/2021 (N°SAP 338156672).

Elle est autorisée et habilitée à l'aide sociale par le Conseil Départemental de la Gironde depuis le 29/12/2016.

- Coordonnées de la **DDETS** : Tour INNOVA, 26 rue des maraîchers - CS 32060 33088 BORDEAUX CEDEX, 05 47 47 47 47,
- Coordonnées du **Conseil Départemental** : 1 esplanade Charles de Gaulle, CS 71223, 33074 Bordeaux Cedex - 05 56 99 33 33,

AIDOMI est autorisée par l'Agence Régionale de Santé pour la délivrance des soins à domicile.

- Coordonnées de **l'ARS** : Espace Rodesse, 103bis rue Belleville, CS 91704, 33063 Bordeaux Cedex.

CRÉDIT D'IMPOT

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt, égal à 50% de vos dépenses annuelles (en dehors des aides perçues, pour les prestations d'aide à domicile). Nous vous envoyons une attestation fiscale chaque année pour justifier vos dépenses.

ASSURANCE

L'association a souscrit un contrat d'assurance auprès de la MAIF pour couvrir l'activité des professionnels à votre domicile ainsi que le transport véhiculé dans le cadre de leurs missions.

ABRÉVIATIONS

- APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie
- CRT : Centre Ressources Territorial
- EMP : Equipe Mobile de Prévention
- PCH : Prestation de Compensation du Handicap
- SAD : Service Autonomie à Domicile

RÉFÉRENCES

- Article L 311- 4 du code de l'action sociale et des familles
- Décret 2023-608 du 13 juillet 2023

DOCUMENTS

annexes



- Tarifs des interventions du Service Autonomie à Domicile
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Règlement de fonctionnement
- Notice d'information relatives aux directives anticipées
- Attestation Droit à l'image
- Contrat d'engagement douleur
- Information prévention maltraitance (flyer 3133)
- Notice d'utilisation DÔME
- Bulletin d'adhésion à l'association

NOTES COMPLÉMENTAIRES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



AIDOMI
22 RUE DU PROFESSEUR LANNELONGUE
33300 BORDEAUX

05 56 01 91 91
accueil@aidomi.fr

Membre du réseau UNA



Version juin 2026