



Votre livret d'accueil

Votre bien-être

NOTRE PRIORITE!

PARLONS-EN!



Notre agence est ouverte
du lundi au vendredi
de
8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

contact@emmadom.com

EMMA

DOM

Bienvenue chez EMMA DOM Bienvenue chez vous



Sommaire

Mot d'accueil	2
Vos agences et vos contacts	3
Votre équipe et vos interlocuteur privilégié	4
Nos secteurs d'intervention	5
Nos services	6
Nos valeurs et engagements	7
Organisation et planification	7
Votre parcours d'accompagnement.....	8
Accompagnement et prévention de la santé.....	9
Intervenants à domicile	10
Traitement des plaintes, réclamations et signalements	11
Protection des usagers.....	12-13
Chartes des droits et libertés de la personne accompagnée.....	14
Charte éthique et déontologique.....	15
Les modes de financements.....	16-17
Liste des documents à fournir et gestion des clés	18
Mandat SEPA.....	19
Règlement de fonctionnement d'EMMA DOM.....	20-24
Liste du matériel	25
Docuements remis et mis à disposition.....	26

Mot d'accueil

Bienvenue chez EMMA DOM SERVICE

Vous intégrez EMMA DOM SERVICE, un service d'aide et d'accompagnement à domicile engagé depuis plus de 15 ans auprès des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des familles du territoire. À travers ses interventions quotidiennes, EMMA DOM SERVICE agit pour favoriser le maintien à domicile, en proposant des accompagnements personnalisés, sécurisés et respectueux de vos choix de vie.

Notre mission est de vous permettre de vivre et de rester à votre domicile dans les meilleures conditions possibles, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos habitudes et de votre rythme de vie. Cet engagement repose sur des valeurs essentielles de bientraitance, de professionnalisme, d'écoute et de qualité de service.

EMMA DOM SERVICE, c'est aujourd'hui :

- **48 professionnels** engagés au quotidien pour vous accompagner
- **330 bénéficiaires** accompagnés chaque mois
- **1 agence** de proximité implantée sur le territoire afin de garantir réactivité, suivi et présence locale
- **Une équipe pluridisciplinaire** mobilisée autour de la qualité et de la continuité de service : responsable de secteur, coordinatrice de secteur, référente bientraitance, équipe administrative, ressources humaines et direction

L'humain est au cœur de notre action. EMMA DOM SERVICE veille à instaurer une relation de confiance, fondée sur le respect, la confidentialité et l'écoute de vos besoins. La qualité des interventions repose sur l'engagement, les compétences et la coordination de l'ensemble des professionnels qui interviennent à votre domicile.

Nous sommes heureux de vous accueillir au sein d'EMMA DOM SERVICE et de pouvoir vous accompagner au quotidien. Toute l'équipe est à votre écoute et reste disponible pour répondre à vos questions, ajuster votre accompagnement et veiller à votre satisfaction.

Votre agence et vos contacts

EMMA DOM s'appuie sur une agence de proximité.

Agence d'Annemasse (Siège)

19 avenue de la gare
74100 ANNEMASSE

☎ 04.50.49.84.51



Horaires de l'agence

- Lundi : 8h30-12h et 13h30-17h
- Mardi : 8h30-12h et 13h30-17h
- Mercredi : 8h30-12h et 13h30-17h
- Jeudi : 8h30-12h et 13h30-17h
- Vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h

Le samedi matin sur RDV

Astreinte téléphonique en dehors des horaires d'ouverture de votre agence

L'astreinte doit être utilisée pour et seulement pour les URGENCES ! En dehors des horaires d'ouverture des agences, vous devez contacter la ligne dédiée : **06.19.32.96.11** et laisser un message vocal audible en indiquant : votre nom, prénom, la raison précise de votre appel. Sans ces informations, nous ne pourrions pas vous recontacter.

Vous pouvez également nous joindre par email à l'adresse suivante : **contact@emmadom.com**



Charlotte BARBIER
Responsable de secteur/ Référente
Bientraitance/Référente Qualité



PASCALE MAYCA
Directrice et gérante/RH
Référente qualité/DPO et RGPD



Léa DEPREUX
Coordinatrice



Nina N'DRI
Alternante en BUT



Eva FONSECA COSTA
Assistante administrative/
En appui à la référente
qualité et la référente RH

Votre interlocuteur privilégié

La responsable de secteur et la coordinatrice

La responsable de secteur et la coordinatrice sont vos interlocutrices privilégiées. Elles sont à votre écoute pour répondre à vos questions, organiser votre accompagnement et veiller à la qualité des prestations réalisées à votre domicile.

Elles assurent notamment :

- L'évaluation de vos besoins lors d'une visite à domicile afin de définir un accompagnement adapté ;
- La mise en place, l'organisation et le suivi de vos interventions ;
- La coordination des intervenants afin d'assurer la continuité de votre accompagnement ;
- Le suivi régulier de votre satisfaction et l'adaptation de votre accompagnement en fonction de l'évolution de vos besoins ;
- L'information sur l'ensemble des services proposés par EMMA DOM (maintien à domicile, ménage, garde d'enfants, entretien des espaces verts, etc.) ;
- Le traitement de vos demandes, remarques et réclamations dans les meilleurs délais ;
- La coordination avec les professionnels de santé, les partenaires et les proches, lorsque cela est nécessaire et avec votre accord

N'hésitez pas à les contacter pour plus d'informations.

Nos secteurs d'intervention

EMMA DOM intervient sur une grande partie de la Haute-Savoie, dans un rayon d'environ 30 kilomètres autour d'Annemasse, afin de garantir un accompagnement de proximité, réactif et de qualité.

Nos principaux secteurs d'intervention comprennent notamment :

- **L'agglomération d'Annemasse ;**
- **Le Genevois ;**
- **Le Bas-Chablais ;**
- **La Communauté de communes des Quatre Rivières ;**
- **Le secteur de Bonne, Cranves-Sales, Lucinges et les communes environnantes ;**
- **Le Pays Rochois ;**
- **Le secteur de Reignier, Monnetier-Mornex, La Muraz, Arbusigny et les communes environnantes.**

Une organisation de proximité

Afin de vous garantir un accompagnement personnalisé et un suivi de qualité, notre équipe est organisée par secteurs géographiques.

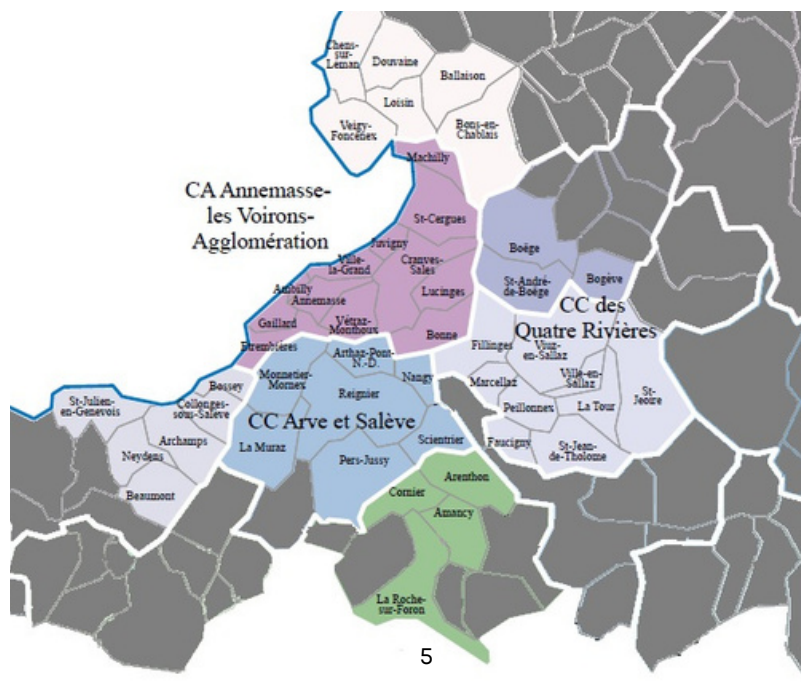
Charlotte BARBIER, responsable de secteur, assure le suivi des bénéficiaires sur les secteurs :

- **Annemasse ;**
- **Communauté de communes des Quatre Rivières ;**
- **Bonne, Cranves-Sales, Lucinges et les communes environnantes**
- **Arve et Salève.**

Léa DEPREUX, coordinatrice, est votre interlocutrice sur les secteurs :

- **Gaillard ;**
- **Ambilly ;**
- **Ville-la-Grand ;**
- **Vétraz-Monthoux ;**
- **Bas-Chablais ;**
- **Genevois.**

Cette organisation permet à chaque bénéficiaire de disposer d'un interlocuteur de proximité, à l'écoute de ses besoins, assurant le suivi des interventions et veillant à la qualité de l'accompagnement tout au long de son parcours avec EMMA DOM.



EMMA DOM SERVICE accompagne les familles et les particuliers au quotidien. Structure privée de Services à la Personne, nous sommes déclarés, agréés, certifiés QUALISAP et autorisés par le Conseil départemental de la Haute-Savoie.

Nous proposons **une offre complète de services** pensée pour répondre aux besoins de chaque foyer : garde d'enfants, aide au quotidien, entretien du cadre de vie et prise en charge des espaces verts.

Maintien à domicile

Aide à l'autonomie et aux actes essentiels de la vie quotidienne
Assistance à la mobilité et accompagnements à l'extérieur
Aide aux courses et à la préparation des repas
Aide à l'hygiène et aux transferts
Présence, garde de jour et de nuit
Soutien au lien social et activités de convivialité
Prévention de l'isolement
Assistance administrative et aide informatique

Services aux familles

Gardes d'enfants régulières ou ponctuelles
Aide à la préparation des repas
Aide aux devoirs
Aide véhiculée aux déplacements de proximité
Promenade des animaux domestiques



Portage de repas

Repas équilibrés et variés
Livraison à domicile
Menus adaptés à vos besoins



Entretien du cadre de vie

Ménage ponctuel ou régulier
Entretien du linge
Repassage
Tâches domestiques



Entretien du jardin

Travaux de jardinage
Tonte de pelouse
Taille de haies
Débroussaillage
Désherbage
Ramassage des feuilles
Petit bricolage



À qui s'adresse notre accompagnement ?

Chez EMMA DOM, nous accompagnons les personnes qui souhaitent bénéficier d'une aide à domicile adaptée à leurs besoins et à leur situation.

Notre cœur de métier est l'accompagnement des publics les plus fragiles, notamment :

- Les personnes âgées de 60 ans et plus ;
- Les personnes en situation de handicap ;
- Les personnes en perte d'autonomie, temporaire ou durable ;
- Les personnes en retour d'hospitalisation ;
- Les aidants et les familles ayant besoin d'un soutien ponctuel ou régulier.

Nous accompagnons également :

- Les actifs dans l'entretien de leur domicile (ménage, repassage) ;
- Les familles pour la garde de leurs enfants ;
- Les particuliers pour l'entretien de leurs espaces verts et petits travaux de jardinage ;
- Les personnes souhaitant bénéficier d'un service de portage de repas à domicile, avec des menus équilibrés et adaptés à leurs besoins alimentaires.

Toutes nos prestations sont réalisées en mode prestataire par des professionnels qualifiés, recrutés, formés et encadrés par EMMA DOM, dans le respect des dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles. Cette organisation vous garantit un accompagnement personnalisé, sécurisé et de qualité, assuré dans le respect de vos droits, de vos choix et de votre rythme de vie



Nos valeurs et engagements

Notre mission est d'offrir une aide justement évaluée, personnalisée et évolutive, afin de permettre à chacun de vivre chez soi dans les meilleures conditions possibles. Maladie, âge, handicap ou contraintes familiales ne doivent jamais constituer un frein à l'épanouissement, à l'autonomie et à la dignité.

Nous proposons un accompagnement individualisé et profondément humain : chaque situation étant unique, nous construisons une relation de confiance fondée sur l'écoute, la bienveillance et le respect. Notre plus belle satisfaction est de voir des familles soulagées et des personnes mieux entourées au quotidien.

Nous nous appuyons sur des professionnels qualifiés, investis et régulièrement formés, dont le professionnalisme garantit un accompagnement fiable, sécurisé et durable. Conscients que votre domicile est un lieu intime, nos intervenants y adoptent en toutes circonstances un comportement éthique et respectueux.

Notre service d'aide à domicile s'articule autour de prestations de qualité : aide aux personnes fragiles, portage de repas, garde d'enfants, entretien du logement et entretien des espaces verts. Le service de portage de repas permet de proposer une alimentation équilibrée, variée et adaptée aux besoins de chacun. Il contribue au maintien à domicile, participe à la prévention de la dénutrition, notamment chez les personnes âgées ou en situation de fragilité, et favorise le maintien de leur autonomie.

À travers ces missions, notre accompagnement vise à :

- soutenir l'autonomie ;
- prévenir l'isolement ;
- prévenir la dénutrition et favoriser une alimentation adaptée ;
- anticiper les ruptures dans le parcours de vie ;
- soulager les aidants familiaux ;
- garantir une présence fiable et professionnelle.

Nos engagements sont clairs :

- un accès au service pour tous, sans condition d'âge ou de situation ;
- des interventions assurées uniquement par des professionnels salariés et formés ;
- une continuité de service avec des plannings réguliers et sécurisés ;
- un DIPEC remis et expliqué à chaque personne vulnérable ;
- un contrat clair, simplifié et adapté pour les prestations auprès des actifs (ménage, garde d'enfants, espaces verts et portage de repas).

Organisation et planification



Organisation et planification :

Les interventions sont planifiées en fonction des besoins évalués, des disponibilités du bénéficiaire et des amplitudes d'intervention d'EMMA DOM (de 7 h à 20 h, 7 jours sur 7).

Un planning clair et actualisé est transmis par courriel ou mis à disposition via l'espace extranet.

Votre responsable de secteur et la coordinatrice sont vos interlocutrices privilégiées pour toute question relative à votre accompagnement ou à l'évolution de votre planning.

En cas de modification de l'organisation des interventions, vous serez informé(e) dans les meilleurs délais et votre accord sera recherché lorsque cela est nécessaire.

Pour toute demande d'annulation ou de modification, il est indispensable de prévenir l'agence (par téléphone, courriel ou courrier) au plus tard le mercredi pour les interventions prévues la semaine suivante. Passé ce délai, la prestation reste facturée, sauf en cas d'hospitalisation ou de situation exceptionnelle appréciée par la Direction.

Nos trois modes d'intervention :

Prestations régulières

Interventions programmées selon un planning défini, garantissant un accompagnement stable et la continuité du service. En cas d'absence de l'intervenant habituel, son remplacement est assuré dans la mesure du possible. Au-delà de six annulations par année civile à l'initiative du bénéficiaire, la prestation pourra être requalifiée et ne plus être considérée comme régulière.

Prestations ponctuelles

Interventions réalisées de manière occasionnelle, en fonction de la demande du bénéficiaire, de ses besoins immédiats et des disponibilités du service. Ces interventions sont organisées en priorité après les prestations régulières.

Prestations sur convention

Interventions réalisées dans le cadre d'une convention ou d'un dispositif spécifique, notamment lors d'un retour d'hospitalisation, d'une prise en charge financée par une caisse de retraite, une mutuelle, une assurance ou tout autre organisme partenaire.

Votre parcours d'accompagnement

EMMA DOM place chaque personne au cœur de son accompagnement : au-delà de la simple réalisation d'une prestation, notre intervention s'inscrit dans une démarche structurée, attentive et rassurante, visant à sécuriser chaque étape du parcours de la personne accompagnée. Cet accompagnement s'organise autour de quatre temps clés :

1

La réception de la demande

Le premier contact marque le début d'une relation de confiance.

La demande peut être formulée par la personne elle-même, un membre de sa famille, un professionnel de santé, un travailleur social ou encore un mandataire judiciaire.

Dès ce premier échange, nous veillons à apporter une réponse claire et adaptée.

Un devis personnalisé est établi et transmis par courriel ou par courrier afin de permettre à la personne de prendre une décision éclairée et de poser les premières bases de son accompagnement.

2

La visite d'évaluation au domicile

La visite d'évaluation à domicile constitue une étape essentielle de votre parcours d'accompagnement. Réalisée par la responsable de secteur, elle permet de faire connaissance, d'échanger sur votre situation et de mieux comprendre votre quotidien, vos habitudes de vie ainsi que vos attentes.

Cette visite permet notamment de :

- finaliser votre dossier administratif ;
- présenter les modalités d'intervention du service ;
- recueillir vos besoins, vos attentes et vos souhaits ;
- définir les objectifs de votre accompagnement dans le cadre du Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) ;
- identifier les éventuels risques liés à votre environnement afin d'assurer des interventions en toute sécurité ;
- élaborer la fiche de prestation destinée aux intervenants.

Pour les personnes accompagnées relevant du Service Autonomie à Domicile, cette étape aboutit à l'élaboration du Document Individuel de Prise en Charge et de Coordination (DIPEC). Pour les autres prestations (ménage, garde d'enfants, entretien des espaces verts ou portage de repas), elle permet l'établissement du devis et du contrat d'intervention.

3

La mise en place des interventions

Une fois vos besoins identifiés, nous sélectionnons avec soin le ou les professionnels qui vous accompagneront, afin de vous garantir un accompagnement adapté à votre situation.

Le choix de l'intervenant est réalisé en tenant compte de plusieurs critères :

- la nature de vos besoins et des prestations à réaliser ;
- ses qualifications, ses compétences et son expérience ;
- ses qualités relationnelles et sa capacité d'écoute ;
- sa capacité à assurer la continuité et la stabilité de votre accompagnement ;
- la proximité géographique et l'organisation du service.

Notre objectif est de vous proposer un accompagnement personnalisé, assuré par un professionnel compétent, bienveillant et respectueux de vos habitudes de vie. Nous veillons à favoriser une relation de confiance durable, fondée sur l'écoute, le respect et la continuité des interventions.

4

Le suivi régulier et la qualité du service

Une fois les interventions mises en place, nous veillons à maintenir un accompagnement attentif et un dialogue régulier avec vous.

Votre responsable de secteur assure le suivi de votre accompagnement grâce à :

- des échanges téléphoniques réguliers ;
- des visites à domicile ;
- des réévaluations périodiques de vos besoins, notamment dans le cadre du Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) ;
- l'actualisation du DIPEC ou du contrat, lorsque votre situation évolue.

Chaque situation fait l'objet d'un suivi personnalisé afin d'adapter l'accompagnement à l'évolution de vos besoins, de vos attentes et de votre projet de vie. Notre objectif est de garantir la qualité, la continuité et la pertinence des interventions, dans le respect de vos choix et de votre autonomie.

**Le DIPEC (Document Individuel de Prestation et de Coordination) document contractuel qui formalise l'accompagnement proposé à chaque bénéficiaire. Il précise les objectifs, le contenu des prestations, la fréquence des interventions, les intervenants mobilisés, ainsi que les éléments de coordination avec les autres professionnels. Il inclut également le consentement du bénéficiaire. Le DIPEC est évolutif : il peut être modifié à tout moment en cas de changement de situation, de besoins ou à la demande du bénéficiaire. Toute évolution fait l'objet d'un échange, d'une validation et d'une mise à jour datée.*

Dans un souci de sécurité, de qualité de service et de respect du cadre réglementaire, EMMA DOM peut être amené à refuser ou à ne pas pouvoir mettre en place un accompagnement.

Cette décision peut intervenir notamment dans les situations suivantes :

- la demande concerne un secteur géographique non couvert par le service ;
- les conditions d'intervention présentent un risque majeur pour la sécurité du bénéficiaire ou des intervenants ;
- le service n'est pas en mesure d'assurer la continuité ou la qualité de l'accompagnement ;
- les prestations demandées ne relèvent pas des missions autorisées de nos intervenants ;

le règlement de fonctionnement, le contrat de prestation ou les Conditions Générales de Vente ne sont pas respectés.

Dans tous les cas, cette décision est expliquée à la personne concernée. Elle est communiquée oralement, puis confirmée par écrit dans un délai de trois jours ouvrés



Accompagnement et prévention de la santé

L'accompagnement proposé par **EMMA DOM** intègre également une démarche structurée de prévention de la santé, de sécurité et de maintien à domicile

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ET COORDONNÉ

Parce que chaque situation est unique, **EMMA DOM** met un point d'honneur à vous accompagner avec écoute, respect et disponibilité, à chaque étape de votre parcours.

Votre Responsable de secteur est votre contact privilégié : il assure le suivi, la coordination et la continuité de service, dans le respect de la confidentialité, de la dignité et de vos choix.

Vous pouvez solliciter l'équipe à tout moment pour :

- comprendre vos droits et les aides mobilisables selon votre situation,
- être accompagné(e) dans vos démarches administratives et financières (APA, PCH, caisses de retraite, mutuelles...),
- adapter les prestations lorsque vos besoins évoluent (avec votre accord, et en lien avec votre entourage et les partenaires concernés),
- obtenir des réponses claires sur l'organisation des interventions, la facturation, le suivi des prestations et le fonctionnement du service.

N'hésitez jamais à nous solliciter : notre équipe est pleinement engagée à vos côtés pour vous accompagner et vous soutenir au quotidien.



PRÉVENTION, SÉCURITÉ ET MAINTIEN À DOMICILE

EMMA DOM inscrit son action dans une démarche structurée **de prévention des risques, de sécurité et de maintien à domicile**, en cohérence avec les orientations nationales et locales de prévention santé, et en lien avec les partenaires institutionnels, médico-sociaux et sanitaires du territoire.

À ce titre, le service contribue notamment à :

- la prévention des chutes et à la sécurisation de l'environnement de vie,
- la prévention de la déshydratation, des risques nutritionnels et des situations de fragilité,
- le repérage précoce des situations de vulnérabilité, de perte d'autonomie ou d'isolement social,
- la prévention des risques domestiques et des accidents de la vie courante,
- la promotion de la bientraitance, du respect des droits, de l'autonomie et de la dignité de la personne accompagnée,
- la diffusion d'informations relatives aux campagnes de prévention saisonnières (canicule, grand froid, épidémies, vigilance sanitaire).

Les intervenants sont formés à la vigilance, au repérage des situations à risque et à l'alerte, dans le cadre de leurs missions.

Toute situation préoccupante fait l'objet d'une remontée d'information formalisée auprès de l'encadrement, permettant une évaluation adaptée, la mise en œuvre de mesures correctives si nécessaire et la garantie de la sécurité, de la continuité et de la qualité de l'accompagnement.

Intervenants à domicile et obligations professionnelles

Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles (articles L.312-8 et L.311-4) ainsi qu'au décret 2023-608, EMMA DOM s'engage à vous assurer un accompagnement réalisé par des professionnels formés, identifiés et respectueux de votre cadre de vie.

Présentation du personnel intervenant

Les interventions à votre domicile sont assurées par une équipe de professionnels qualifiés :

- **Aides à domicile et auxiliaires de vie**, chargées de l'aide au quotidien, de l'accompagnement, de l'aide à la toilette, des actes essentiels de la vie et du soutien social.
- **Aides ménagères**, en charge de l'entretien du logement et du linge.
- **Intervenants garde d'enfants**, formés à la sécurité et au développement de l'enfant.
- **Responsables de secteur**, garants de la coordination, du suivi de votre accompagnement et de la qualité du service.
- **Direction et Responsable d'agence**, disponibles pour répondre à vos demandes, traiter vos réclamations et assurer la gestion du service.

Chaque membre du personnel respecte les engagements de qualité et les règles éthiques du service.



Obligations professionnelles des intervenants

Nos intervenants sont tenus de respecter des obligations strictes afin de garantir votre sécurité, votre confort et votre dignité :

- **Devoir de discrétion et confidentialité** : Toutes les informations vous concernant sont protégées : elles ne peuvent être communiquées sans votre accord.
- **Identification systématique** : À son arrivée, l'intervenant se présente en indiquant son nom, prénom et sa fonction, puis procède au badgeage du QR code, tant à l'entrée qu'à la sortie de l'intervention.
- **Respect du domicile** : L'intervenant veille à respecter votre intimité, vos habitudes, vos biens et votre environnement.
- **Règles d'hygiène et de sécurité** : Les intervenants appliquent les mesures obligatoires : hygiène des mains, posture de sécurité, utilisation correcte du matériel, prévention des risques domestiques.
- **Ponctualité et fiabilité** : En cas de retard ou d'empêchement, l'agence vous prévient dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également signaler un incident ou un événement indésirable directement à l'agence, oralement ou par écrit.

Rôles et missions des intervenants

- **L'auxiliaire de vie à domicile** accompagne les personnes âgées, en situation de handicap ou fragilisées dans les actes essentiels de la vie quotidienne afin de favoriser leur maintien à domicile, dans le respect de l'autonomie, de la dignité et des choix de la personne accompagnée. Ses missions comprennent l'aide à la toilette (hors soins médicaux), à l'habillage et à la mobilité, la préparation et l'aide à la prise des repas, la réalisation des courses de proximité, l'entretien courant du logement et du linge lié à l'autonomie, l'accompagnement aux rendez-vous, démarches et sorties, ainsi que le soutien moral, l'écoute et le maintien du lien social.
- **L'aide-ménagère** assure l'entretien courant du domicile afin de garantir un cadre de vie propre, sain et agréable. Elle intervient pour l'entretien du logement (sols, sanitaires, poussières et vitres accessibles), l'entretien du linge (lavage, repassage, pliage), la vaisselle, le rangement et les tâches ménagères courantes, la préparation de repas simples (hors régime spécifique ou médicalisé), ainsi que pour les courses et l'accompagnement dans les déplacements du quotidien.
- Pour des raisons de sécurité, de réglementation et de responsabilité professionnelle, **les intervenants ne sont pas autorisés à réaliser** des actes médicaux ou paramédicaux, des manipulations à risques ou des transferts lourds sans matériel adapté, des nettoyages spécialisés ou en hauteur, des travaux de bricolage, d'électricité ou de réparation, l'entretien des extérieurs en dehors de prestations spécifiques dédiées, ni la garde d'enfants hors contrat spécifique.

Traitement des plaintes, réclamations et signalements d'événements indésirables

Chez EMMA DOM, nous nous engageons à écouter et à traiter avec attention toute remarque, réclamation ou insatisfaction. Si, malgré nos échanges, la réponse apportée ne répond pas à vos attentes ou si vous estimez que vos droits n'ont pas été pleinement respectés, plusieurs recours sont à votre disposition.



Direction d'EMMA DOM

Vous pouvez solliciter la Direction afin de demander un réexamen de votre situation ou de votre réclamation.



Le Conseil départemental de la Haute-Savoie

Le Conseil départemental, autorité chargée de l'autorisation et du contrôle des Services Autonomie à Domicile, peut également être saisi.



Votre avis compte !

Vos remarques, suggestions et réclamations nous permettent d'améliorer continuellement nos services. N'hésitez jamais à en parler à votre responsable de secteur ou à la Direction.

Notre engagement qualité

Tout événement indésirable signalé est analysé afin d'identifier ses causes et de mettre en œuvre des actions correctives permettant d'améliorer la sécurité des bénéficiaires et des professionnels.



Médiateur de la consommation

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec EMMA DOM, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

ANM Consommation

2 rue de Colmar

94300 Vincennes

☎ 01 58 64 00 05

🌐 www.anm-conso.com



Le Défenseur des droits

Si vous estimez que vos droits et libertés n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir le Défenseur des droits.

Par courrier (sans affranchissement) :

Défenseur des droits

Libre réponse 71120

75342 Paris Cedex 07

🌐 www.defenseurdesdroits.fr

EMMA DOM s'engage à :

- ✓ Accuser réception de votre réclamation.
- ✓ Vous tenir informé(e) de son traitement.
- ✓ Vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Conformément aux articles L.311-3 et L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles, au décret n° 2016-394 du 31 mars 2016 et aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS), EMMA DOM met à votre disposition une procédure simple, transparente et accessible vous permettant d'exprimer une plainte, une réclamation, une insatisfaction ou de signaler un événement indésirable. Chaque demande est étudiée avec attention, analysée et fait l'objet d'un suivi afin d'améliorer en continu la qualité et la sécurité de nos prestations.



Conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et au Code de l'Action Sociale et des Familles (articles L.311-3 à L.311-9), vous pouvez faire valoir vos droits auprès de services extérieurs à EMMA DOM pour garantir votre sécurité, votre information et le respect de vos choix.

DREETS de la Haute-Savoie

Pôle Entreprises et Cohésion sociale

3 rue Paul Guiton, 74000

Annecy

Pôle Travail : 48 avenue de la République, 74960 Cran-Gevrier

04 50 33 60 00

ddets@haute-savoie.gouv.fr

Pôle gériatrique du Genevois

23 rue Émile Zola

74100-Annemasse

Téléphone : 04 50 84 40 00

CDCA – Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (Haute-Savoie)

Le secrétariat du CDCA est assuré par le Conseil départemental de la Haute-Savoie.

1 rue du 30^e Régiment d'Infanterie

CS 32444 – 74041 Annecy Cedex

04 50 33 50 00

(Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie)

Siège au sein du Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques

CD74 Direction de l'autonomie

26 avenue de chevène

74000-Annecy

Téléphone : 04 50 33 22 00

3133**ALLO
MALTRAITANCE**

signalement de la
maltraitance des
personnes âgées

119**Allo enfance
en danger**

www.allo119.gouv.fr

Personnes Qualifiées :

BIANCOTTO PASCAL : pascal.biancotto@mma.fr

MAILLET ANNIE : anniemallet01@gmail.com

GALVIN MARIE-PIERRE : marie-pierre.gavin@orange.fr

DIF TURGIS JEAN-PAUL : difturgis@orange.fr

Personne de confiance :

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne de confiance sera consultée au cas où la personne aidée serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Prévention de la maltraitance et de l'isolement

EMMA DOM applique **une politique stricte de prévention**, de détection et de traitement de toute forme de maltraitance, qu'elle soit :

- physique
- psychologique
- financière
- institutionnelle
- liée au non-respect des droits fondamentaux
- ou à une situation d'isolement non repérée

Nos équipes sont formées, accompagnées et sensibilisées pour garantir :

- un accompagnement bienveillant et respectueux,
- une vigilance constante sur votre sécurité, votre confort et votre environnement,
- un repérage précoce de toute situation préoccupante,
- une réaction rapide et coordonnée en cas d'alerte.

Vous pouvez signaler à tout moment un fait, un doute ou une inquiétude auprès de votre interlocuteur EMMA DOM ou via les numéros officiels (3133).



Protection des usagers

La notice d'information prévue à l'article D.311-0-4-1 du CASF est annexée au présent livret.

Liberté du choix du service prestataire

Vous restez libre de choisir, à tout moment, le prestataire chargé de vous accompagner à domicile.

Cet accompagnement :

- ne vous engage pas de manière définitive,
- peut être modifié ou interrompu selon votre volonté,
- n'exclut en aucun cas la possibilité de recourir à un autre organisme si vous le souhaitez.

EMMA DOM s'engage à respecter pleinement votre liberté, sans pression ni influence, conformément à la réglementation en vigueur.

Confidentialité et Protection des données

Conformément au RGPD, au CASF (L.311-3 ; R.311-3-1) et au décret 2023-608, EMMADOM garantit la protection de vos informations personnelles et la bonne gestion de votre dossier d'intervention. Les données recueillies sont strictement utilisées pour :

- organiser et coordonner vos interventions à domicile,
- assurer la sécurité et la qualité de l'accompagnement,
- répondre aux obligations légales, contractuelles et réglementaires.

Elles ne sont jamais transmises à des tiers sans votre accord, sauf obligation légale. Vous disposez à tout moment :

- du droit d'accès à vos données,
- du droit de rectification si une information est inexacte,
- du droit d'opposition au traitement lorsque cela est applicable,
- du droit à l'effacement dans certains cas prévus par le RGPD.

Délégué à la protection des données

Pour toute question sur la protection de vos données personnelles, vous pouvez contacter le DPO. Depuis le décret 2023-608, le service doit tenir à jour un dossier d'intervention comprenant notamment :

- les informations nécessaires à la bonne réalisation de l'accompagnement,
- le DIPEC et les documents contractuels,
- les transmissions, comptes rendus, horaires d'intervention,
- les signalements d'événements indésirables,
- le suivi de la qualité et de la coordination.

Ce dossier est conservé en toute confidentialité, accessible uniquement aux professionnels habilités.

Pour exercer vos droits RGPD et DPO : vous pouvez contacter MAYCA Pascale en référente RGPD et DPO, ☎ 04.50.49.84.51 ✉ p.mayca@emmadomservice.fr

Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, à la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, ainsi qu'au décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux Services Autonomie à Domicile (SAD), la présente charte a pour objet de rappeler les droits fondamentaux de toute personne accompagnée.

Elle s'applique à toute personne bénéficiant d'un accompagnement à domicile, quels que soient son âge, sa situation personnelle ou son mode de prise en charge.

Article 1 – Principe de non-discrimination

Toute personne accompagnée a droit à une prise en charge sans discrimination, directe ou indirecte, notamment en raison de son origine, de son âge, de son sexe, de son état de santé, de son handicap, de son apparence physique, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, de ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques, ou de toute autre situation personnelle...

Article 2 – Droit à une prise en charge adaptée et individualisée

La personne accompagnée a droit à un accompagnement individualisé, adapté à ses besoins, à ses capacités, à ses attentes et à son environnement de vie.

Cet accompagnement s'inscrit dans le cadre d'un projet personnalisé, élaboré avec la personne accompagnée et, le cas échéant, son représentant légal, et fait l'objet d'un suivi et d'une réévaluation régulière.

La continuité et la qualité des interventions sont recherchées dans l'organisation du service.

Article 3 – Droit à l'information

La personne accompagnée a droit à une information claire, loyale, compréhensible et adaptée à sa situation concernant :

- Ses droits et libertés,
- Les prestations proposées,
- L'organisation et le fonctionnement du service,
- Les conditions d'accompagnement.

Elle peut accéder aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et être accompagnée, si nécessaire, pour en faciliter la compréhension.

Article 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation

La personne accompagnée exerce librement ses choix dans les limites du cadre réglementaire et des décisions de justice éventuelles.

Son consentement éclairé est recherché pour toute intervention, après une information adaptée.

Elle est associée, directement ou par l'intermédiaire de son représentant légal, à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation de son projet personnalisé.

Elle peut être accompagnée par la personne de son choix lors des démarches liées à son accompagnement.

Article 5 – Droit à la renonciation

La personne accompagnée peut, à tout moment, demander la modification de tout ou partie des prestations ou y renoncer par écrit, dans le respect du cadre réglementaire, des engagements contractuels et, le cas échéant, des mesures de protection juridique en vigueur.

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux et sociaux
L'accompagnement favorise le maintien et le développement des liens familiaux, sociaux et affectifs,

Dans le respect des souhaits de la personne accompagnée et de son projet personnalisé. La participation des proches peut être encouragée avec l'accord de la personne accompagnée.

Article 7 – Droit à la protection

La personne accompagnée a droit :

- À la protection de sa personne,
- À sa sécurité,
- À la préservation de sa santé,

Au respect de la confidentialité et de la protection des données personnelles la concernant.

Ces droits sont garantis par l'ensemble des professionnels intervenant dans le cadre de l'accompagnement.

Article 8 – Droit à l'autonomie

Dans les limites liées à sa situation et aux décisions de justice éventuelles, la personne accompagnée conserve sa liberté d'aller et venir, son autonomie, ainsi que la gestion de ses biens et de ses revenus.

L'accompagnement vise à préserver, soutenir et développer son autonomie dans le respect de ses choix de vie.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien

Le service s'engage dans une démarche de bientraitance, visant à prévenir toute situation de maltraitance, à en favoriser le repérage et à garantir un traitement adapté des situations signalées.

Les conséquences affectives, psychologiques et sociales de l'accompagnement sont prises en compte dans les objectifs du projet personnalisé.

Le rôle des proches et des aidants est reconnu et soutenu, avec l'accord de la personne accompagnée.

Les situations de fin de vie donnent lieu à un accompagnement respectueux de la dignité, des convictions et des croyances de la personne et de ses proches.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques

L'exercice des droits civiques et des libertés individuelles est facilité dans le respect de la réglementation en vigueur et, le cas échéant, des décisions de justice.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse

La liberté de conscience et de pratique religieuse est respectée, dans la mesure où son exercice ne porte pas atteinte à la liberté d'autrui ni au bon fonctionnement du service. Les convictions et croyances de chacun doivent être respectées mutuellement.

Article 12 – Respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée

La dignité, l'intégrité, l'intimité et la vie privée de la personne accompagnée sont garanties à tout moment. Les interventions sont réalisées dans le respect de ses habitudes de vie, de sa pudeur et de son domicile.

Article 13 – Droit d'expression, de réclamation et de recours

La personne accompagnée a le droit d'exprimer son avis, ses attentes, ses insatisfactions ou toute difficulté rencontrée.

Elle est informée des modalités de réclamation, des personnes à contacter au sein du service et des voies de recours et de médiation existantes, sans que l'exercice de ce droit n'ait de conséquence sur la qualité de son accompagnement.

La présente charte est remise à toute personne accompagnée. Elle peut être expliquée oralement et transmise sous une forme adaptée (lecture accompagnée, supports adaptés) afin d'en garantir la bonne compréhension.

EMMA DOM exerce ses missions d'aide et d'accompagnement à domicile dans le respect des valeurs fondamentales de dignité, respect, autonomie, intégrité et responsabilité professionnelle.

La présente Charte Éthique et Déontologique définit les principes et règles de conduite qui guident l'ensemble des professionnels du réseau EMMA DOM dans leurs pratiques quotidiennes, au service des personnes accompagnées, de leurs proches et des partenaires.

Elle constitue un référentiel commun de comportement professionnel, garantissant une prise en charge respectueuse, sécurisée et conforme aux exigences réglementaires du secteur médico-social.

1. Champ d'application

La présente charte s'applique :

À l'ensemble des salariés du réseau EMMA DOM, quel que soit leur statut ou leur fonction

Aux intervenants à domicile

À l'encadrement (responsables de secteur, responsables d'agence)

Aux fonctions supports et à la direction

À tout partenaire ou prestataire intervenant pour le compte d'EMMA DOM.

Chaque professionnel est tenu de respecter et d'appliquer les principes énoncés dans la présente charte.

2. Principes éthiques fondamentaux

2.1 Respect de la personne accompagnée

EMMA DOM garantit à chaque personne accompagnée :

Le respect de sa dignité, de son intimité et de sa vie privée

Le respect de ses valeurs, croyances, habitudes de vie et choix personnels

Une absence totale de discrimination, quelle qu'en soit l'origine

Un accompagnement fondé sur le consentement libre et éclairé

2.2 Respect de l'autonomie et du libre choix

Les professionnels d'EMMA DOM s'engagent à :

Favoriser l'autonomie de la personne accompagnée

Respecter ses décisions, dans la limite de la sécurité et du cadre réglementaire

Adapter l'accompagnement au rythme, aux capacités et aux souhaits de chacun

Soutenir la participation active de la personne à son projet personnalisé

2.3 Bienveillance et professionnalisme

Les professionnels adoptent une posture :

Respectueuse, bienveillante et non jugeante

Fondée sur l'écoute, l'empathie et la juste distance professionnelle

Excluant toute forme de familiarité excessive ou d'abus de position

3. Règles déontologiques de conduite professionnelle

3.1 Confidentialité et discrétion professionnelle

Les professionnels d'EMMA DOM sont tenus :

Au strict respect du secret professionnel

À la confidentialité des informations concernant les personnes accompagnées, leur entourage et les collègues

À une utilisation responsable des outils numériques et des données personnelles

Toute divulgation d'information non autorisée est interdite.

3.2 Neutralité et respect des convictions

Les professionnels s'engagent à :

Adopter une attitude neutre et respectueuse

s'abstenir de toute influence idéologique, politique, religieuse ou commerciale

Respecter les convictions et choix de vie des personnes accompagnées

3.3 Intégrité et prévention des conflits d'intérêts

Il est strictement interdit :

D'accepter des avantages financiers ou matériels de la part des personnes accompagnées ou de leur entourage

D'abuser de sa position professionnelle à des fins personnelles

D'entretenir toute relation susceptible de créer un conflit d'intérêts

3.4 Posture professionnelle au domicile

L'intervention au domicile implique :

Le respect strict des règles d'hygiène, de sécurité et d'organisation

Le respect des biens et de l'environnement de la personne accompagnée

L'adaptation de l'intervention aux consignes définies dans le projet personnalisé

4. Responsabilité professionnelle et qualité de l'accompagnement

Les professionnels d'EMMA DOM s'engagent à :

Exercer leurs missions dans le respect des compétences et limites de leur fonction

Signaler toute difficulté, anomalie ou situation à risque

Participer aux formations, analyses de pratiques et temps d'échange

Contribuer activement à la démarche qualité et à l'amélioration continue des pratiques

5. Droit d'alerte et responsabilité éthique

Tout professionnel a :

Le devoir d'alerter en cas de situation de maltraitance, de danger ou de non-respect des droits ;

Le droit de signaler toute pratique contraire à l'éthique ou à la déontologie.

Les signalements peuvent être effectués auprès :

Du responsable de secteur

Du responsable d'agence

De la Direction

Aucune sanction ne peut être prise à l'encontre d'un professionnel ayant signalé de bonne foi une situation préoccupante.

6. Relations avec les partenaires et les institutions

EMMA DOM s'engage à :

Développer des relations partenariales fondées sur la loyauté, la transparence et le respect mutuel

Partager les informations strictement nécessaires à la coordination des parcours

Respecter les cadres réglementaires et les compétences de chaque acteur

7. Gouvernance éthique et diffusion de la charte

La Direction d'EMMA DOM:

Veille à la diffusion et à l'appropriation de la présente charte

Intègre les principes éthiques et déontologiques dans les processus de recrutement, d'intégration et de formation

Assure un suivi des pratiques professionnelles

Met en œuvre des actions correctives en cas de manquement

La charte est réévaluée régulièrement afin de tenir compte des évolutions réglementaires et organisationnelles.

Engagement

La présente Charte Éthique et Déontologique engage l'ensemble des professionnels du réseau EMMA DOM à adopter des pratiques responsables, respectueuses et conformes aux exigences du secteur médico-social, dans l'intérêt des personnes accompagnées et de la qualité du service rendu.

La présente Charte Bientraitance entre en vigueur à compter du 1er janvier 2026.

Les modes de financement

Vous pouvez bénéficier, selon votre situation, de plusieurs dispositifs de financement ou d'allègement du coût des prestations

Avance immédiate ou Crédit d'impôt

D'une réduction ou d'un crédit d'impôt * de 50% du prix des prestations réglées

TVA

D'un taux réduit de TVA (5,5 % ou 10% pour certaines prestations)

Mutuelles

De financements complémentaires ponctuels de certaines mutuelles ou organismes de prévoyance (se renseigner auprès de ces organismes)

APA

De l'Allocation Départementale Personnalisée à l'Autonomie (APA) pour les personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans : dossier à retirer auprès du Conseil départemental, des services sociaux et d'EMMA DOM.

PCH

De la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) pour les personnes handicapées : dossier à retirer auprès de la MDPH locale

Caisse de retraite

Une participation financière des caisses de retraites (CNAV / CARSAT / caisses des régimes spéciaux) pour les personnes retraitées : dossier de demande à retirer auprès des caisses elles-mêmes ou d'EMMA DOM.

PAJE

Une aide forfaitaire de la CAF ou la MSA : PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) pour les enfants âgés de 0 à 6 ans : dossier à retirer auprès de la CAF ou de la MSA

**Selon les dispositions fiscales actuellement en vigueur, le crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile est égal à 50 % des dépenses engagées. Le crédit d'impôt s'applique dans la limite d'un plafond annuel de 12 000 € de dépenses.*

Ce plafond est majoré de 1 500 €, dans la limite de 15 000 €, pour chaque enfant à charge, pour chaque ascendant de plus de 65 ans rattaché au foyer fiscal, ou pour chaque membre du foyer âgé de plus de 65 ans.

Il est porté à 20 000 € lorsque le foyer comporte un enfant bénéficiaire de l'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH) ou une personne en situation de handicap nécessitant l'assistance d'une tierce personne pour les actes essentiels de la vie.

Conformément à la réglementation actuelle, le crédit d'impôt pour les services à la personne reste fixé à 50 % des dépenses engagées.

À noter : l'ensemble des avantages fiscaux, dont le crédit d'impôt pour les services à la personne, est soumis au plafond global des niches fiscales de 10 000 € par an et par foyer fiscal.

Les activités suivantes ouvrent droit au crédit d'impôt sous réserve de plafonds spécifiques applicables à l'assiette des prestations :

- Le montant des dépenses de petit bricolage (« hommes toutes mains ») est plafonné à 500 € par an et par foyer fiscal.
- Le montant des dépenses d'assistance informatique et Internet au domicile est plafonné à 3 000 € par an et par foyer fiscal.
- Le montant des dépenses de petits travaux de jardinage est plafonné à 5 000 € par an et par foyer fiscal.



Les modalités de facturation

La grille tarifaire en vigueur est annexée au livret et jointe au devis/DIPEC

Les prestations sont facturées mensuellement au dernier jour du mois. Vous recevez votre facture, par mail ou par courrier, aux alentours du 5 de chaque mois.

Prélèvement Automatique

Grâce au prélèvement SEPA, vous n'aurez plus à vous soucier de régler vos factures à temps. Les paiements se font à date fixe le 15 de chaque mois. Ce mode de paiement est gratuit et vous bénéficiez de la protection aux consommateurs français. Il suffit de compléter le mandat SEPA.

Virement

Virement bancaire (nos coordonnées bancaires sont communiquées sur vos facture.

CESU Préfinancés

Chèque emploi service universel (CESU)* en vigueur depuis le 1er janvier 2006) offre la possibilité d'une prise en charge du coût des prestations proposées par les entreprises de services à la personne.



Nos tarifs peuvent être révisés à tout moment en cas d'évolution de la réglementation ou des charges liées au service (article 10 de nos CGV).

***Le Chèque emploi service universel préfinancé (titre Chèque emploi service universel) sert à payer un prestataire de service à la personne. Il est pré-identifié au nom du bénéficiaire, à valeur prédéfinie, diffusé par des organismes cofinanceurs et émis par les organismes habilités par l'Agence nationale des services à la personne. Les cofinanceurs (employeur, mutuelle, assurance, caisse de retraite, conseil général ou tout autre organisme habilité) mettent ainsi à la disposition des bénéficiaires (salariés, assurés, adhérents) des titres de paiement destinés au règlement des prestations. Les sommes non préfinancées par le Chèque emploi service universel bénéficient des réductions ou du crédit d'impôts prévues par la loi dans le cadre des services à la Personne, ce qui induit une réduction du coût de la prestation.*

L'avance Immédiate Comment en bénéficier ?

Le service Avance Immédiate est un dispositif mis en place par l'URSSAF et la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP). Il permet de déduire immédiatement le montant du crédit d'impôt de 50 % lors du paiement de vos prestations de services à la personne. Ainsi, **vous n'avancez plus la part du crédit d'impôt : vous ne payez que le reste à charge.**

- Le service est gratuit
- Le service n'est pas obligatoire : vous êtes libre de l'accepter ou de le refuser
- En cas de question nous restons votre interlocuteur

Pour consulter les plafonds annuels de crédit d'impôt applicables, rendez-vous sur :
<https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile>



Pour être éligible au dispositif, vous devez :

- Être fiscalement domicilié en France
- Disposer d'un numéro fiscal et d'un espace particulier sur www.impots.gouv.fr
- Avoir un compte bancaire valide permettant les prélèvements SEPA
- Réaliser des prestations éligibles : ménage, repassage, entretien des espaces verts et autres prestations de confort non financées par un tiers (APA, PCH, caisses de retraite, mutuelles, etc.)

Les prestations prises en charge par un financeur (Département, CAF, CPAM, mutuelle...) ne sont pas éligibles.

- 1** EMMA DOM **vous inscrit au service** : Avec votre accord, votre agence EMMA DOM crée votre inscription au service Avance Immédiate. Vous recevez un email vous invitant à **activer votre espace personnel** sur : www.particulier.urssaf.fr
Tant que le compte n'est pas activé, l'Avance Immédiate ne peut pas s'appliquer.
- 2** **Les prestations sont réalisées** par votre intervenant(e) EMMA DOM comme d'habitude.
Chaque mois, EMMA DOM envoie **une demande de paiement** correspondant aux prestations réalisées. Vous recevez une notification (email ou SMS) de l'URSSAF.
- 3** Vous disposez de 48 heures pour **vérifier et valider la demande** sur www.particulier.urssaf.fr. Passé ce délai, la demande est automatiquement validée.
- 4** J+2 après validation, l'URSSAF **prélève le montant** correspondant sur votre compte bancaire.
- 5** L'URSSAF **verse directement à EMMA DOM** le montant total de la prestation après déduction du crédit d'impôt.

Grâce à l'Avance Immédiate :

- Vous n'avez plus d'avance de trésorerie à réaliser
- Vous bénéficiez du crédit d'impôt immédiatement
- Vous suivez en temps réel vos dépenses éligibles
- Vous validez facilement chaque demande de paiement depuis votre espace sécurisé

L'utilisation du service implique la transmission de données nécessaires à l'URSSAF et à la DGFIP. EMMA DOM ne transmet que les informations strictement nécessaires au dispositif. Vous conservez un droit d'accès, de modification et de suppression de vos données personnelles conformément au RGPD.

En cas de question, de difficulté d'activation ou de validation des demandes de paiement, nous restons votre interlocuteur. Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner.
Dès l'activation de votre espace URSSAF, vous bénéficiez du service Avance Immédiate !

Liste des documents à fournir pour constituer le dossier

- ☐ Un RIB
- ☐ L'autorisation de prélèvement automatique - Mandat SEPA
- ☐ Le devis/contrat d'intervention daté et signé et ou DIPEC
- ☐ Les documents demandés par notre responsable de secteur en fonction de votre situation particulière et de l'organisme sollicité pour aider à financer vos prestations de services à domicile (formulaire PAJE par exemple, plan d'aide APA, PCH, autorisation de transports véhiculés).
- ☐ Copie de la carte d'identité



Prise en charge des clés

L'Agence EMMA DOM déclare avoir reçu de :

Monsieur et/ou Madame.....Demeurant au :.....

Descriptif du ou des trousseau (x) :

Date :/...../.....

Signature du bénéficiaire

Responsable EMMA DOM

Restitution des clés

L'Agence EMMA DOM déclare avoir remis à :

Monsieur et/ou Madame.....Demeurant au :.....

Descriptif du ou des trousseau (x) :

Date :/...../.....

Signature du bénéficiaire

Responsable EMMA DOM

MANDAT de prélèvement SEPA

[illegible]

Référence unique du mandat

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez EMMA DOM SERVICE à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Votre nom

Nom / Prénoms du débiteur

Votre adresse

Numéro et nom de la rue

--	--	--	--	--

Code postal

Ville

France

Pays

Les coordonnées de votre compte

Nom de la banque

Numéro d'identification international du compte bancaire - IBAN (International Bank Account Number)

[illegible]

Code international d'identification de votre banque - BIC (Bank Identifier Code)

Nom du créancier

EMMA DOM SERVICE

Nom du créancier

Identifiant du créancier

19 Avenue de la Gare

Numéro et nom de la rue

7	4	1	0	0
---	---	---	---	---

Code postal

Annemasse

Ville

France

Pays

Type de paiement

Paielement récurrent / répétitif ☒Païement ponctuel ☐

Signé à

Lieu

Date : JJ/MM/AAAA

Signature(s)

Veillez signer ici

Note : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

A retourner à : EMMA DOM SERVICE
19 Avenue de la Gare, 74100 Annemasse, France

Zone réservée à l'usage exclusif du créancier

PRÉAMBULE

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L.311-3 à L.311-9.

Il précise les modalités d'organisation et de fonctionnement des services proposés par EMMA DOM ainsi que les droits et obligations des personnes accompagnées.

Il est remis à toute personne bénéficiaire lors de son admission et est tenu à la disposition des salariés, partenaires et autorités compétentes.

ARTICLE 1 – Objet

Le présent règlement de fonctionnement a pour objet de définir les modalités d'organisation et de fonctionnement des services proposés par EMMA DOM.

Élaboré dans le respect des dispositions du Code de l'action sociale et des familles, il constitue un document de référence destiné à favoriser un accompagnement de qualité, respectueux des droits et des attentes des personnes accompagnées.

Il a pour finalité de :

Garantir le respect des droits et libertés des personnes accompagnées, notamment le respect de leur dignité, de leur intégrité, de leur vie privée, de leurs choix de vie, de leur autonomie et de leur consentement, conformément aux dispositions légales en vigueur et à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Définir les règles de fonctionnement du service, les modalités d'organisation des interventions ainsi que les principes qui régissent les relations entre EMMA DOM, les personnes accompagnées, leurs représentants légaux, leurs proches et les professionnels intervenant à leur domicile.

Favoriser une relation de confiance, de dialogue et de coopération, fondée sur le respect mutuel, l'écoute, la transparence et la bienveillance, afin de permettre un accompagnement personnalisé répondant au mieux aux besoins, aux attentes et au projet de vie de chaque personne accompagnée.

Assurer des prestations de qualité, réalisées dans le respect des principes de bientraitance, de sécurité, de confidentialité, de continuité de service et de professionnalisme, tout en veillant à l'amélioration continue des pratiques et de la qualité des accompagnements proposés.

Le présent règlement s'impose à l'ensemble des personnes concernées par son application. Il contribue à garantir un cadre clair, sécurisé et respectueux des droits de chacun, favorable au bon déroulement des interventions à domicile.

ARTICLE 2 – Champ d'application

Le présent règlement de fonctionnement s'applique à l'ensemble des activités et prestations réalisées par EMMA DOM dans le cadre de ses missions d'aide, d'accompagnement et de services à domicile.

Il concerne l'ensemble des personnes impliquées dans la mise en œuvre des prestations, à savoir :

- Les personnes accompagnées, bénéficiaires des prestations assurées par EMMA DOM, quels que soient leur âge, leur situation de handicap, leur perte d'autonomie ou le dispositif de financement dont elles relèvent.
- Les représentants légaux, lorsqu'une mesure de protection juridique est mise en place (tutelle, curatelle, habilitation familiale ou toute autre mesure prévue par la loi), dans le respect des droits de la personne accompagnée.
- Les proches aidants et les membres de l'entourage, lorsque leur participation est nécessaire à la mise en œuvre, à l'organisation ou au suivi de l'accompagnement, dans le respect des souhaits exprimés par la personne accompagnée et des règles de confidentialité.
- Les professionnels intervenant pour le compte d'EMMA DOM, qu'ils soient salariés, remplaçants ou tout autre professionnel habilité à intervenir dans le cadre des prestations proposées par la structure. Ils sont tenus de respecter les dispositions du présent règlement ainsi que les procédures internes applicables à l'exercice de leurs missions.

Le présent règlement s'applique pendant toute la durée de l'accompagnement, dès le début de la prise en charge et jusqu'à la fin des prestations. Il est remis à la personne accompagnée ou, le cas échéant, à son représentant légal, lors de la mise en place du service. Connaissance et à contribuer, dans le respect de ses droits et de ses obligations, au bon déroulement des interventions et à la qualité de l'accompagnement proposé par EMMA DOM.

ARTICLE 3 – Les valeurs d'EMMA DOM

EMMA DOM exerce ses missions dans le respect des principes fondamentaux énoncés par le Code de l'action sociale et des familles ainsi que par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'ensemble des interventions est réalisé dans une démarche de qualité, de bientraitance et de respect de la personne accompagnée, afin de favoriser son maintien à domicile, son autonomie, son bien-être et son inclusion dans la vie sociale.

À ce titre, EMMA DOM s'engage à promouvoir les valeurs suivantes :

3.1 Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne

Chaque personne accompagnée est reconnue dans sa singularité, son histoire, ses choix et son projet de vie.

Elle est accueillie et accompagnée avec considération, sans jugement, dans le respect de sa dignité, de son intégrité physique et morale ainsi que de son intimité.

3.2 Le respect de la vie privée et du domicile

Le domicile constitue un espace privé. Les professionnels interviennent avec discrétion et respectent les habitudes de vie, l'organisation familiale et l'environnement personnel de la personne accompagnée.

Les informations recueillies dans le cadre des interventions sont utilisées exclusivement pour assurer la qualité de l'accompagnement et dans le respect des règles de confidentialité.

3.3 Le respect de la liberté de choix et du consentement

La personne accompagnée demeure libre de ses choix de vie dans la limite des dispositions légales et des conditions garantissant sa sécurité.

Elle est informée de manière claire sur les prestations proposées et participe, autant que possible, aux décisions concernant son accompagnement.

Son consentement est recherché pour toute intervention et son refus est respecté, sauf dispositions légales particulières.

3.4 Le principe de non-discrimination

EMMA DOM garantit un égal accès à ses prestations et veille à ce qu'aucune personne ne fasse l'objet d'une discrimination fondée notamment sur son âge, son sexe, son origine, son état de santé, son handicap, sa situation familiale, ses convictions, sa religion, son orientation sexuelle, son identité de genre, ses opinions ou toute autre caractéristique protégée par la loi.

Les relations entre les personnes accompagnées, leurs proches et les professionnels reposent sur le respect mutuel et la tolérance.

3.5 La bientraitance

La bientraitance constitue un principe fondamental des pratiques professionnelles d'EMMA DOM.

Elle se traduit par une attitude bienveillante, attentive et respectueuse des besoins, des attentes, des capacités et du rythme de chaque personne accompagnée.

Toute situation susceptible de constituer une maltraitance ou une atteinte aux droits d'une personne fait l'objet d'un traitement conformément aux procédures en vigueur et aux obligations légales de signalement.

3.6 La confidentialité et le respect des données personnelles

Les professionnels sont tenus au secret professionnel ou à une obligation de discrétion professionnelle dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Toutes les informations recueillies dans le cadre de l'accompagnement sont traitées de manière confidentielle et protégées conformément aux dispositions relatives à la protection des données personnelles.

3.7 L'individualisation de l'accompagnement

Chaque accompagnement est personnalisé afin de répondre au mieux aux besoins, aux attentes et au projet de vie de la personne.

Les prestations sont adaptées, dans la mesure des possibilités du service, en tenant compte de l'évolution de la situation, des capacités, des souhaits exprimés et des objectifs définis avec la personne accompagnée.

3.8 Le respect des convictions et de la diversité

EMMA DOM respecte les convictions philosophiques, religieuses, culturelles et les choix de vie de chaque personne accompagnée.

Dans la limite de ses missions et de ses possibilités d'organisation, le service veille à adapter son accompagnement afin de respecter ces convictions, sans porter atteinte aux droits des autres personnes ni aux obligations professionnelles des intervenants.

3.9 Une démarche d'amélioration continue de la qualité
EMMA DOM inscrit son action dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité de ses prestations.

À ce titre, le service favorise le dialogue avec les personnes accompagnées et leurs proches, recueille leur satisfaction, analyse les réclamations et met en œuvre les actions d'amélioration nécessaires afin de garantir un accompagnement toujours plus adapté, sécurisé et respectueux des droits de chacun.

L'ensemble des interventions est réalisé dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, remise à chaque personne accompagnée lors de son admission et annexée au présent règlement de fonctionnement.

ARTICLE 4 – Droits des personnes accompagnées

EMMA DOM veille à garantir le respect des droits fondamentaux de chaque personne accompagnée, conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles et à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'accompagnement proposé repose sur le respect de la personne, de son autonomie, de ses choix de vie et de son projet personnel.

À ce titre, chaque personne accompagnée bénéficie notamment des droits suivants :

4.1 Le droit au respect de la dignité, de la vie privée et de l'intimité

Toute personne est accompagnée avec respect, courtoisie et bienveillance, sans discrimination.

Les professionnels veillent à préserver son intimité, son intégrité physique et morale ainsi que la confidentialité des informations dont ils ont connaissance dans le cadre de leur intervention.

Le domicile étant un espace privé, chaque intervention est réalisée dans le respect des habitudes de vie, des biens et des choix de la personne accompagnée.

4.2 Le droit à un accompagnement personnalisé

Chaque personne bénéficie d'un accompagnement adapté à sa situation, à ses besoins, à ses capacités et à ses attentes.

Les prestations sont définies en concertation avec la personne accompagnée ou, le cas échéant, avec son représentant légal, dans le respect du document individuel de prise en charge ou du contrat de prestations.

4.3 Le droit à l'information

La personne accompagnée reçoit une information claire, loyale et compréhensible concernant :

Les prestations proposées par EMMA DOM ;

Les modalités d'organisation des interventions ;

Les conditions de réalisation des prestations ;

Les tarifs applicables et les modalités de facturation ;

Les droits et obligations réciproques des parties.

Elle est également informée de toute modification importante susceptible d'avoir une incidence sur son accompagnement.

4.4 Le droit de participer à son accompagnement

La personne accompagnée est pleinement associée aux décisions qui la concernent.

Son avis, ses souhaits, ses habitudes de vie et son projet personnel sont pris en compte dans l'organisation des interventions, dans la mesure où ils sont compatibles avec les missions du service, les règles de sécurité et les obligations légales.

Le consentement de la personne est recherché chaque fois que nécessaire.

4.5 Le droit d'accès à ses informations personnelles

Conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, chaque personne accompagnée peut demander à consulter les informations la concernant détenues par EMMA DOM.

Elle peut également demander la rectification des données inexacts ou incomplètes et exercer les autres droits prévus par la réglementation applicable, dans les conditions fixées par celle-ci.

4.6 Le droit d'exprimer ses attentes et ses réclamations

EMMA DOM encourage les personnes accompagnées ainsi que leurs représentants légaux à faire part de leurs observations, suggestions ou réclamations afin de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des prestations.

Toute réclamation fait l'objet d'un examen attentif et d'une réponse dans les meilleurs délais.

La personne accompagnée peut également solliciter l'intervention d'une personne qualifiée, conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles, lorsqu'elle estime que ses droits n'ont pas été respectés

4.7 Le droit à la continuité et à la qualité des prestations

EMMA DOM met tout en œuvre pour assurer la continuité de l'accompagnement dans la limite des contraintes d'organisation du service.

En cas d'absence ou d'indisponibilité d'un intervenant, le service s'efforce de proposer une solution de remplacement lorsque cela est possible, afin de limiter les conséquences sur l'accompagnement de la personne.

L'ensemble des professionnels intervient dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, dans le respect des bonnes pratiques professionnelles et des principes de bientraitance.

ARTICLE 5 – Participation de la personne accompagnée

La participation de la personne accompagnée constitue un principe fondamental de l'accompagnement proposé par EMMA DOM. Dans le respect de ses capacités, de ses souhaits et de son projet de vie, elle est associée à toutes les étapes de son accompagnement.

La personne accompagnée est invitée à participer à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation des prestations qui lui sont proposées. Son avis est recherché afin de garantir un accompagnement individualisé, respectueux de ses attentes et de l'évolution de ses besoins.

Lorsque la situation le nécessite, cette participation peut être exercée avec l'appui du représentant légal ou, avec l'accord de la personne concernée, de ses proches aidants. Afin d'améliorer en permanence la qualité des prestations, EMMA DOM met en œuvre différents moyens de recueil de la parole des personnes accompagnées, notamment :

Des entretiens lors de la mise en place ou du suivi des prestations ;

Des échanges réguliers avec les responsables de secteur ou les professionnels référents ;

Des enquêtes de satisfaction ;

L'analyse des observations, suggestions et réclamations formulées par les bénéficiaires ou leurs représentants ;

Toute autre démarche favorisant l'amélioration continue de la qualité des services.

Les observations recueillies contribuent à l'évolution des pratiques professionnelles et à l'amélioration du fonctionnement du service.

ARTICLE 6 – Organisation des interventions

Les prestations sont réalisées conformément au contrat de prestations ou au document individuel de prise en charge établi entre EMMA DOM et la personne accompagnée.

Les interventions sont organisées en fonction des besoins identifiés, des disponibilités de la personne accompagnée et des possibilités d'organisation du service. Les horaires d'intervention sont communiqués lors de la mise en place de l'accompagnement. Ils peuvent être ajustés afin de tenir compte :

- De l'évolution des besoins de la personne accompagnée ;
- Des contraintes liées à l'organisation du service ;
- D'absences imprévues ou de situations exceptionnelles ;
- De circonstances indépendantes de la volonté d'EMMA DOM (conditions climatiques, difficultés de circulation, urgences, etc.).

Toute modification importante des horaires ou de l'organisation des prestations est portée à la connaissance de la personne accompagnée dans les meilleurs délais.

En cas d'absence, d'hospitalisation ou de tout événement susceptible de modifier l'organisation des interventions, la personne accompagnée ou son représentant légal est invité à informer EMMA DOM dès que possible afin de permettre une adaptation des prestations.

EMMA DOM met tout en œuvre pour assurer la continuité des interventions et, lorsque cela est possible, proposer un remplacement en cas d'absence d'un professionnel.

ARTICLE 7 – Respect mutuel

Les relations entre les personnes accompagnées, leurs proches, les représentants légaux et les professionnels reposent sur les principes de respect, de courtoisie, d'écoute, de dialogue et de confiance réciproque.

Chaque personne est invitée à adopter un comportement favorisant le bon déroulement des interventions et le maintien d'un climat serein.

Aucune forme de violence, d'agression, de harcèlement, de menace, d'insulte, de discrimination ou de comportement portant atteinte à la dignité d'autrui ne peut être tolérée.

Tout comportement susceptible de compromettre la sécurité ou le bon déroulement des interventions pourra donner lieu à une analyse de la situation, à un échange avec les personnes concernées et, si nécessaire, à la mise en œuvre de mesures adaptées dans le respect de la réglementation en vigueur.

ARTICLE 8 – Champ des interventions

Les prestations réalisées par EMMA DOM sont exclusivement celles prévues dans le contrat de prestations ou le document individuel de prise en charge.

Les interventions sont assurées dans le respect :

Des besoins de la personne accompagnée ;

Des compétences et qualifications des professionnels ;

Des règles de sécurité ;

Des bonnes pratiques professionnelles ;

Des dispositions légales et réglementaires applicables.

ARTICLE 9 – Sécurité

La sécurité des personnes accompagnées, de leurs proches et des professionnels constitue une priorité pour EMMA DOM.

Les interventions sont réalisées dans un environnement permettant d'assurer des conditions normales de sécurité. La personne accompagnée s'engage à signaler toute situation pouvant présenter un risque pour les intervenants ou pour elle-même.

Lorsque les conditions d'intervention ne permettent plus de garantir la sécurité des personnes, EMMA DOM peut être amenée à adapter les modalités d'accompagnement, à reporter une intervention ou, dans les situations les plus graves, à suspendre temporairement les prestations après en avoir informé la personne concernée.

En cas d'urgence médicale ou de danger immédiat, les professionnels prennent toutes les mesures nécessaires afin de protéger la personne accompagnée, notamment en alertant les services de secours et les personnes à prévenir lorsque cela est nécessaire.

ARTICLE 10 – Confidentialité et protection des données personnelles

Les professionnels d'EMMA DOM sont tenus au respect de la confidentialité des informations dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs missions.

Les informations recueillies auprès des personnes accompagnées sont exclusivement utilisées pour assurer l'organisation, le suivi et la qualité de l'accompagnement.

EMMA DOM traite les données personnelles dans le respect de la réglementation applicable, notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés.

La personne accompagnée dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité lorsque celle-ci est applicable, ainsi que du droit d'opposition dans les conditions prévues par la réglementation.

Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée à la Direction d'EMMA DOM ou au délégué à la protection des données lorsque celui-ci est désigné.

ARTICLE 11 – Prévention de la maltraitance

EMMA DOM inscrit son action dans une démarche permanente de bientraitance et de prévention de toute forme de maltraitance.

Les professionnels sont sensibilisés au repérage des situations de vulnérabilité, de négligence, de violence ou de maltraitance pouvant concerner les personnes accompagnées.

Toute situation préoccupante portée à la connaissance du service fait l'objet d'une analyse et, lorsque la situation le justifie, d'un signalement conformément aux dispositions légales et aux procédures internes.

Les professionnels qui signalent de bonne foi une situation de maltraitance bénéficient de la protection prévue par les textes en vigueur.

ARTICLE 12 – Réclamations, médiation et voies de recours

Toute personne accompagnée, son représentant légal ou ses proches peuvent adresser une observation, une suggestion ou une réclamation à la Direction d'EMMA DOM.

Chaque demande est examinée avec attention, dans un esprit de dialogue et de recherche d'une solution amiable.

Lorsque cela est nécessaire, un entretien peut être proposé afin d'analyser la situation et de définir les actions correctives adaptées.

Conformément au Code de l'action sociale et des familles, toute personne accompagnée peut également solliciter une personne qualifiée afin de l'aider à faire valoir ses droits.

En l'absence de résolution amiable, les voies de recours prévues par la réglementation demeurent ouvertes.

ARTICLE 13 – Suspension ou interruption des prestations

Les prestations peuvent être suspendues ou interrompues notamment dans les situations suivantes :

Hospitalisation ou absence prolongée de la personne accompagnée ;

Demande de la personne accompagnée ou de son représentant légal ;

Force majeure ;

Impossibilité d'assurer les interventions dans des conditions normales de sécurité ;

Non-respect répété des engagements contractuels après échanges avec les parties concernées.

Toute décision de suspension ou d'interruption est motivée, expliquée à la personne accompagnée et mise en œuvre dans le respect de ses droits ainsi que des dispositions contractuelles applicables.

ARTICLE 14 – Diffusion du règlement

Le présent règlement de fonctionnement est remis à toute personne accompagnée lors de la mise en place des prestations.

Il est également tenu à la disposition :

Des représentants légaux ;

Des professionnels d'EMMA DOM ;

Des partenaires concernés lorsque cela est nécessaire ;

Des autorités de contrôle et de tarification compétentes.

Il peut être consulté dans les locaux d'EMMA DOM et communiqué sur simple demande.

ARTICLE 15 – Révision du règlement

Le présent règlement fait l'objet d'une révision chaque fois que cela s'avère nécessaire afin de tenir compte des évolutions législatives, réglementaires, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, de l'organisation du service ou des besoins des personnes accompagnées.

Toute modification est portée à la connaissance des personnes concernées selon les modalités de diffusion prévues par EMMA DOM.

ARTICLE 16 – Entrée en vigueur

Le présent règlement de fonctionnement entre en vigueur à compter du 5 janvier 2026.

Il annule et remplace toute version antérieure.

Fait à Annemasse, le 5 janvier 2026



Emma dom service
19 avenue de la gare 74100 Annemasse
Le 05 janvier 2026

Liste du matériel

Toute prestation ne pourra pas démarrer sans la mise à disposition complète du matériel, afin de garantir la bonne réalisation des prestations.

☐ MENAGE

- ☐ Gants jetables
- ☐ Aspirateur
- ☐ Sac aspirateur
- ☐ Balayette et pelle
- ☐ Balai microfibre
- ☐ Seau adapté à la lavette
- ☐ Microfibres ou chiffons
- ☐ 1 Eponge par pièce
- ☐ Produit sol
- ☐ Produit vaisselle
- ☐ Produit surface/désinfectant
- ☐ Produit vitre
- ☐ Produit WC / Brosse WC
- ☐ Marche pied (Pour travail en hauteur)
- ☐ Manche télescopique
- ☐ Tête de loup
- ☐ Raclette télescopique
- ☐ Raclette paroi SDB
- ☐ Sacs poubelle



☐ GESTION DU LINGE

- ☐ Lave-linge
- ☐ Sèche-linge / Etendoir à linge
- ☐ Pannière
- ☐ Lessive

Privilégier l'utilisation de produits non abrasifs et toxiques

☐ REPASSAGE

- ☐ Table à repasser
- ☐ Fer à repasser
- ☐ Pannière
- ☐ Cintres

☐ AIDE A LA MOBILITE

- ☐ Ceintures de transfert
- ☐ Chaise percée / douche
- ☐ Déambulateur
- ☐ Disque de transfert
- ☐ Drap de glisse
- ☐ Lève personne
- ☐ Lit médicalisé
- ☐ Moustache
- ☐ Planche de transfert
- ☐ Réhausseur WC
- ☐ Verticalisateur

☐ AIDE A LA TOILETTE/HABILLAGE

- ☐ Gants et serviettes
- ☐ Gants jetables
- ☐ Savon
- ☐ Brosse à dents / dentifrice
- ☐ Brosse à cheveux
- ☐ Protections
- ☐ Vêtements propres
- ☐ Aide technique à la pause de bas de contention
- ☐ Barre murale
- ☐ Tapis antidérapant

☐ TRANSPORT VEHICULE

- ☐ Housse de voiture

☐ PREPARATION DES REPAS

- ☐ Réfrigérateur
- ☐ Plaques de cuisson
- ☐ Poêles et casseroles
- ☐ Micro-onde/four
- ☐ Assiettes et couverts

☐ AIDE AUX COURSES

- ☐ Caddie (3 roues si escaliers)
 - ☐ Sacs de courses
- Attention au port de charges lourdes (exemple max un pack d'eau)

☐ GARDE D'ENFANTS

- ☐ Siège auto
- ☐ Cf Ménage
- ☐ Cf prépa Repas

Signature Bénéficiaire:

Signature Responsable d'EMMA DOM:

Documents remis et mis à disposition

Documents remis au bénéficiaire

- ☐ Livret d'accueil bénéficiaire
- ☐ Charte des droits et libertés de la personne accompagnée
- ☐ Charte éthique
- ☐ Règlement de fonctionnement
- ☐ Devis/Contrat ou DIPEC
- ☐ Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC), si nécessaire
- ☐ Grille tarifaire
- ☐ Conditions Générales de Vente (CGV)
- ☐ Conditions particulières au regard du Code de la consommation
- ☐ Formulaire de rétractation
- ☐ Mandat SEPA
- ☐ Formulaire de prise en charge des clés
- ☐ Cahier de liaison

Documents accessibles dans notre agence sur demande

- ☐ Projet de service
- ☐ Convention collective nationale des services à la personne
- ☐ Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)
- ☐ Notes de service
- ☐ Accord d'entreprise
- ☐ Charte qualité
- ☐ Charte de bientraitance
- ☐ Charte de protection des données personnelles (RGPD)
- ☐ Charte Qualité de Vie au Travail (QVT)
- ☐ Procédure de signalement (maltraitance, événement indésirable, situation de danger)
- ☐ Procédures d'intervention à domicile
- ☐ Procédures d'urgence (chute, hospitalisation, décès)
- ☐ Coordonnées des référents (direction, responsables de secteur, qualité)
- ☐ Plan de développement des compétences
- ☐ Résultats de l'enquête satisfaction annuelle

Ces documents sont mis à la disposition des bénéficiaires et des partenaires. Ils peuvent être consultés à tout moment, sur simple demande auprès de votre agence.



Contacts utiles

Pour toute question relative à vos droits, à vos conditions de travail, à votre santé ou à votre sécurité, vous pouvez vous adresser aux interlocuteurs suivants :

- **Responsable de secteur : interlocuteur de proximité au quotidien pour l'organisation des interventions et l'accompagnement terrain :** BARBIER Charlotte [✉ charlotte.barbier@emmadomservice.fr](mailto:charlotte.barbier@emmadomservice.fr) ☎ 04.50.49.84.51
- **Service Ressources Humaines : questions relatives au contrat de travail, aux congés, à la rémunération et à la formation :** MAYCA Pascale, responsable RH ☎ 04.50.49.84.51 [✉ p.mayca@emmadomservice.fr](mailto:p.mayca@emmadomservice.fr)
- **Direction : gestion des situations complexes, signalements et organisation générale du service :** MAYCA Pascale, ☎ 04.50.49.84.51 [✉ p.mayca@emmadomservice.fr](mailto:p.mayca@emmadomservice.fr)
- **Référent qualité / bientraitance : appui sur les bonnes pratiques professionnelles et le traitement des situations préoccupantes :** BARBIER Charlotte [✉ charlotte.barbier@emmadomservice.fr](mailto:charlotte.barbier@emmadomservice.fr) ☎ 04.50.49.84.51
- **Préventeur en santé mentale :** MAYCA Pascale, Direction ☎ 04.50.49.84.51 [✉ p.mayca@emmadomservice.fr](mailto:p.mayca@emmadomservice.fr)
- **DPO / Référent RGPD : questions relatives à la protection des données personnelles :** MAYCA Pascale, Direction ☎ 04.50.49.84.51 [✉ p.mayca@emmadomservice.fr](mailto:p.mayca@emmadomservice.fr)
- **Référente RSP référent sécurité & prévention :** FONSECA COSTA EVA ☎ 04.50.49.84.51 eva.fonsecacosta@emmadomservice.fr

Contactez -nous

.....
EMMA DOM

19 Avenue de la gare

74100 Annemasse

Du lundi au vendredi

8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

Tel : 04.50.49.84.51

contact@emmadom.com

Astreinte téléphonique 7j/7

du lundi au vendredi:

7h à 8h30; 12h à 13h30 et de 17h à 20h

week-end et jour férié: 7h à 20h.

Tel: 06.19.32.96.11

- **uniquement pour les urgences**
-

Retrouvez -nous

