



**Domi@Liane**  
Soins et Services à Domicile

# LIVRET D'ACCUEIL

**Service Autonomie à Domicile Mixte (Aide et Soins)**

**Desvres-Samer**



**Audio**



**L'Association DOMILIANE**

**5 rue du Cygne**

**62240 DESVRES**

**☎ : 03.21.92.24.08**

**✉ : [contact@domiliane.fr](mailto:contact@domiliane.fr)**

**Accueil du LUNDI au VENDREDI**

**De 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H00**

**Intervention possible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24**

**En dehors des horaires d'ouverture une ASTREINTE est**

**disponible au 07.60.23.24.08**



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

Association loi 1901 Autorisation par le département en date du 1<sup>er</sup> Août 2017  
Agrément qualité n° SAP/824485031 délivré le 12 Avril 2022. Siret 82448503100028. Code APE 8810 A

DC01-PRO4 Version 15 mise en application le 01/01/2026



## MOT D'ACCUEIL DE LA PRESIDENTE

Mesdames, Messieurs,

Le conseil d'administration se joint à moi pour vous remercier de la confiance que vous accordez à notre association Domi-Liane pour votre accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, pour des soins ou pour l'entretien de votre lieu de vie.

L'association Domi-Liane qui emploie plus de 100 personnes formées et qualifiées contribue essentiellement au maintien à domicile et à l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées, malades ou en situation de handicap sur le territoire de la Communauté de Communes de Desvres-Samer. Son statut associatif (non lucratif) vous garantit des tarifs encadrés par les organismes de tutelle tels que le Conseil Départemental ou l'ARS (Agence Régionale de Santé) et impose un niveau de qualité exigeant tant pour les prestations offertes que dans son fonctionnement.

Nous sommes aux côtés de tous les membres du personnel de Domi-Liane en qui nous avons une entière confiance pour leur permettre de vous apporter des prestations de qualité, adaptées à vos besoins et vos attentes, dans le respect des valeurs humaines.

Ce livret aborde les points essentiels qui vous permettront de connaître notre association, son fonctionnement et ses interlocuteurs. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de plus d'informations après lecture de ce document.

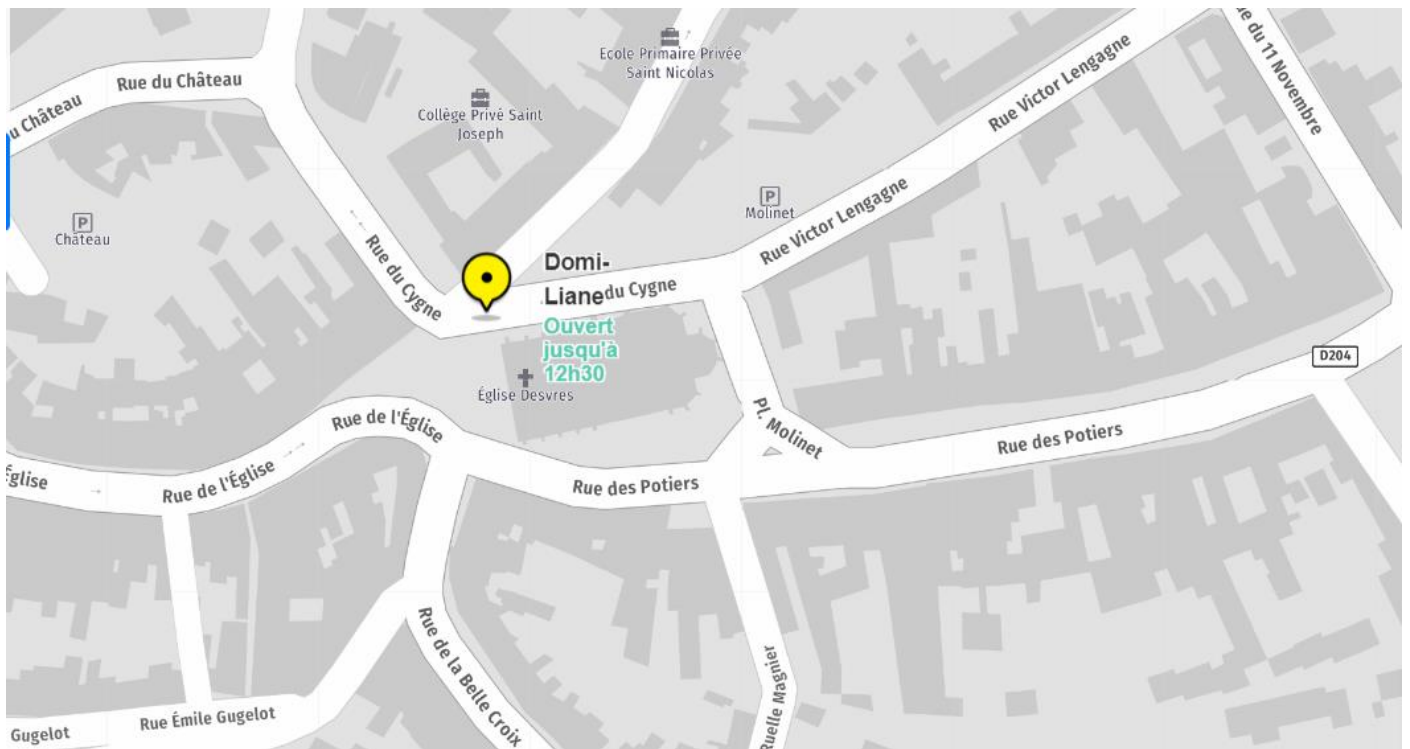
Chantal Clabaut,  
Présidente

# **Table des matières**

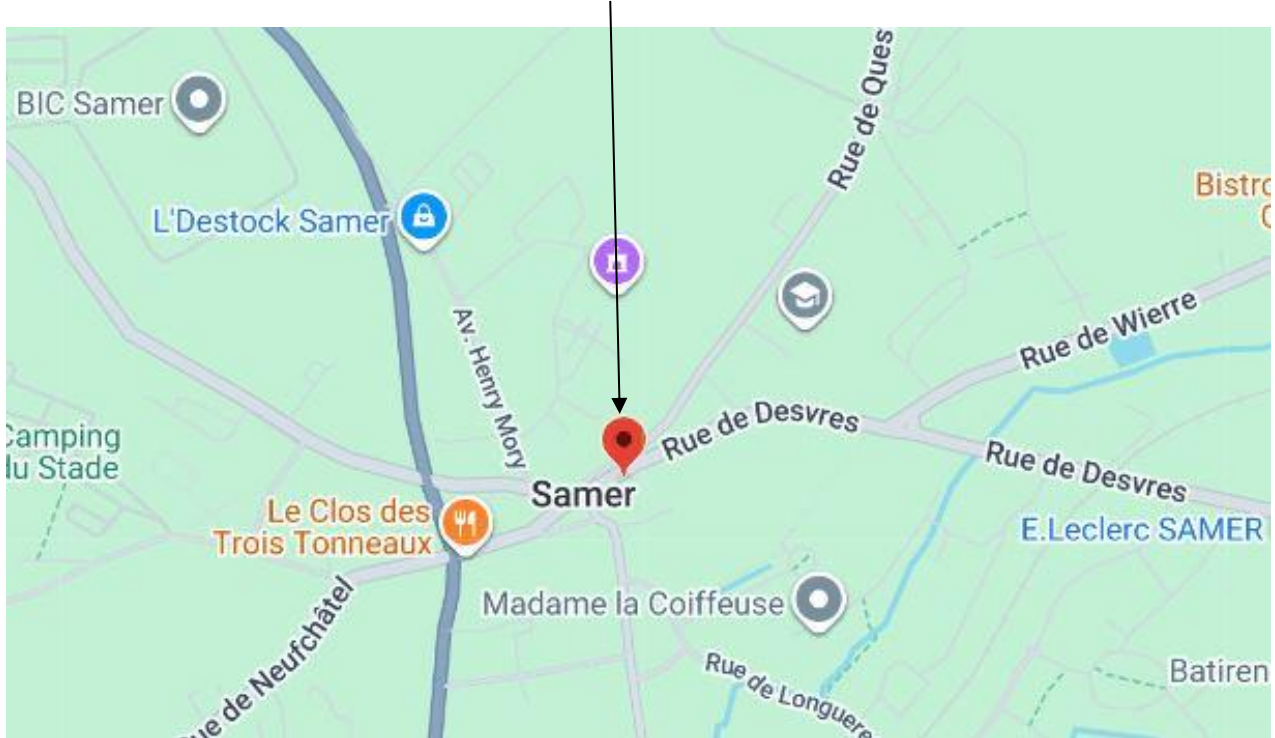
LE PLAN D'ACCES.....	4
SECTEUR D'INTERVENTION DE DOMILIANE .....	5
FICHE D'INFORMATIONS PRATIQUES.....	6
NOS SERVICES .....	7
<b>L'aide à la personne</b> .....	7
<b>Le Service de Garde de Jour et de Nuit</b> .....	7
<b>Le Transport Accompagné</b> .....	8
<b>Modes d'interventions</b> .....	9
.....	9
<b>Service de Soins Infirmier à Domicile</b> .....	10
<b>Comment intervenons-nous ?</b> .....	11
<b>Enquête de satisfaction</b> .....	12
<b>Coordination avec les professionnels/organismes externes à Domiliane</b> .....	12
<b>Gestion des réclamations</b> .....	14
<b>Recours à « une personne qualifiée »</b> .....	15
NOTRE POLITIQUE.....	16
<b>Nos garanties et assurance</b> .....	16
<b>Confidentialité et accès à l'information</b> .....	16
ENGAGEMENT QUALITE CLIENT .....	17
LA CERTIFICATION CAP'HANDEO .....	19
ON VOUS LAISSE LA PAROLE.....	20
DEDUCTION FISCALE ET TARIFS .....	21

# LE PLAN D'ACCES

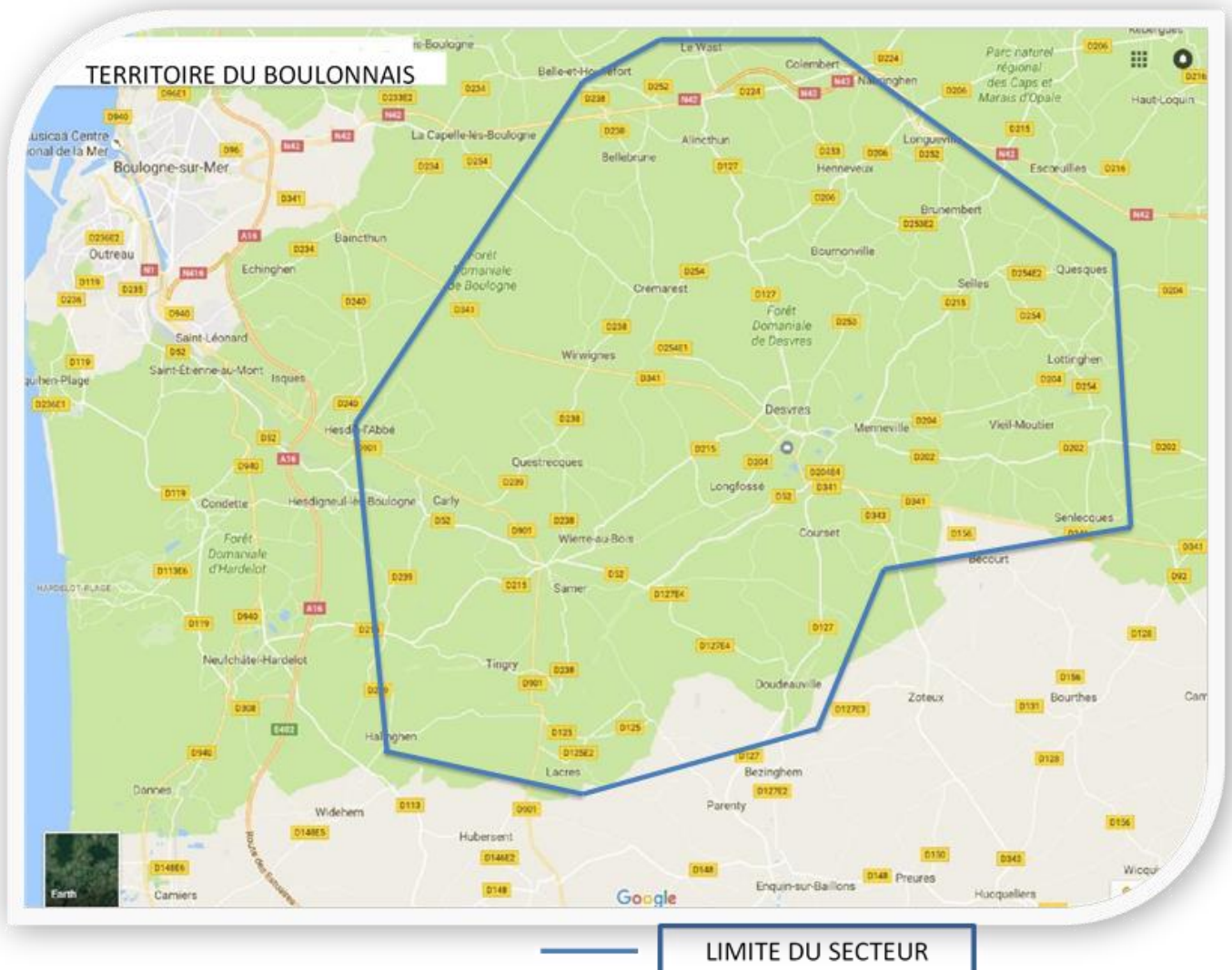
**Siège au 5 Rue du Cygne 62240 DESVRES**



## Antenne au 44 rue de Desvres 62830 SAMER



## SECTEUR D'INTERVENTION DE DOMILIANE



## **FICHE D'INFORMATIONS PRATIQUES**

**Association loi 1901 Autorisation par le Département en date du 1er Août 2017**

**Agrément qualité n° SAP/824485031 délivré le 12 Avril 2022.**

**Siret 82448503100028. Code APE 8810A**

**DOMILIANE, Service Autonomie Mixte Aide et Soins à Domicile est situé 5 rue du Cygne - 62240 DESVRES**

**☐ Tél : 03 21 92 24 08**

**Horaires d'ouverture des bureaux :**

**Du lundi au vendredi de** { **8h30 à 12h00**  
**13h30 à 17h**

**Antenne de Samer :**

**44 rue de Desvres - 62830 Samer ouvert :**

- **Lundi, Mardi et Jeudi de 14h00 à 17h00**
- **Mercredi de 8h30 à 12h30**
- **Fermée le Vendredi**

**En dehors de ces horaires soit :**

- **Il s'agit d'un cas d'urgence médicale, Appeler le 15.**
- **Sinon, si et seulement si l'information est importante et ne peut pas attendre l'ouverture du bureau ou pour les besoins du service, vous avez la possibilité de contacter l'astreinte au 03.21.92.24.08 ou au 07.60.23.24.08 7j/7 24h/24.**

# **NOS SERVICES**

## **L'aide à la personne**

**DOMILIANE intervient auprès de tous publics :**

- **Personnes Agées, en perte d'autonomie**
- **Personnes en situation de Handicap**
- **Personnes Actives**
- **Enfants de moins et plus de 3 ans, garde à domicile**

**Pour les aider dans la réalisation des actes de la vie quotidienne :**

- **Lever**
- **Aide à la toilette**
- **Courses**
- **Préparation et aide à la prise des repas**
- **Coucher**
- **Aide à la vie sociale**

**Avec nos services de ménage, repassage, nous mettons à votre disposition un professionnel compétent, qui saura répondre à vos besoins et s'adapter à vos exigences. L'aide à domicile effectue des tâches ménagères courantes :**

- **Ménage**
- **Repassage**
- **Lavage des vitres**

**Néanmoins, l'association se réserve le droit de refuser certaines tâches qui pourraient être hors du cadre professionnel.**

## **Le Service de Garde de Jour et de Nuit**

**Garde 24h/24-7j/7 selon vos besoins.**

**Devis gratuit sur simple demande**

## Le Transport Accompagné

**DOMILIANE** dispose d'un service de transport accompagné vous permettant de vous (aide aux courses, rdv médicaux, club, halte répit, café des aidants, accueil de jour, gym, balade, restaurant...)

**Nous organisons vos transports accompagnés**

- **2 KANGOO (TPMR) avec place pour un fauteuil roulant et une place assise à l'avant et à l'arrière.**
- **d'une Twingo avec 4 places.**



## Modes d'interventions

### Service Prestataire

- Très grande simplicité et souplesse d'utilisation pour l'utilisateur car l'association est l'employeur du salarié.
- DOMILIANE veille à l'évolution de la qualification et de la formation des salariés.
- L'intervention est encadrée par un Responsable de secteur qui organise la prestation en fonction de vos besoins. L'association assure la continuité du service en cas d'absences ou de congés de l'aide à domicile. Vous recevrez une facture mensuelle pour le service rendu, que vous pouvez régler, à votre convenance, par chèque, virement ou prélèvement.

### Service Mandataire

- Vous êtes employeur de votre aide à domicile et vous devez respecter les obligations légales du droit du travail. Vous déléguez à l'association un mandat de gestion pour assurer les formalités relatives au contrat de travail, à l'édition du bulletin de salaire et à l'organisation du travail de l'aide à domicile.
- L'association assure un rôle d'administration et de conseil mais le particulier garde toutes les prérogatives liées à la fonction d'employeur. Sur votre demande, la continuité du service peut être assurée en cas d'absence ou de congés de l'aide à domicile (les remplacements nécessitent l'établissement de nouveaux contrats de travail).
- Le service mandataire permet de bénéficier de la prestation de garde de nuit. Vous recevez une facture par mois pour les frais de gestion, que vous pouvez régler, à votre convenance, par chèque, virement ou prélèvement.

## **Service de Soins Infirmier à Domicile**

**Afin de mieux vivre chez vous ou garder la possibilité de rester chez vous, plus autonome, DOMILIANE vous accompagne dans les actes quotidiens de la vie.**

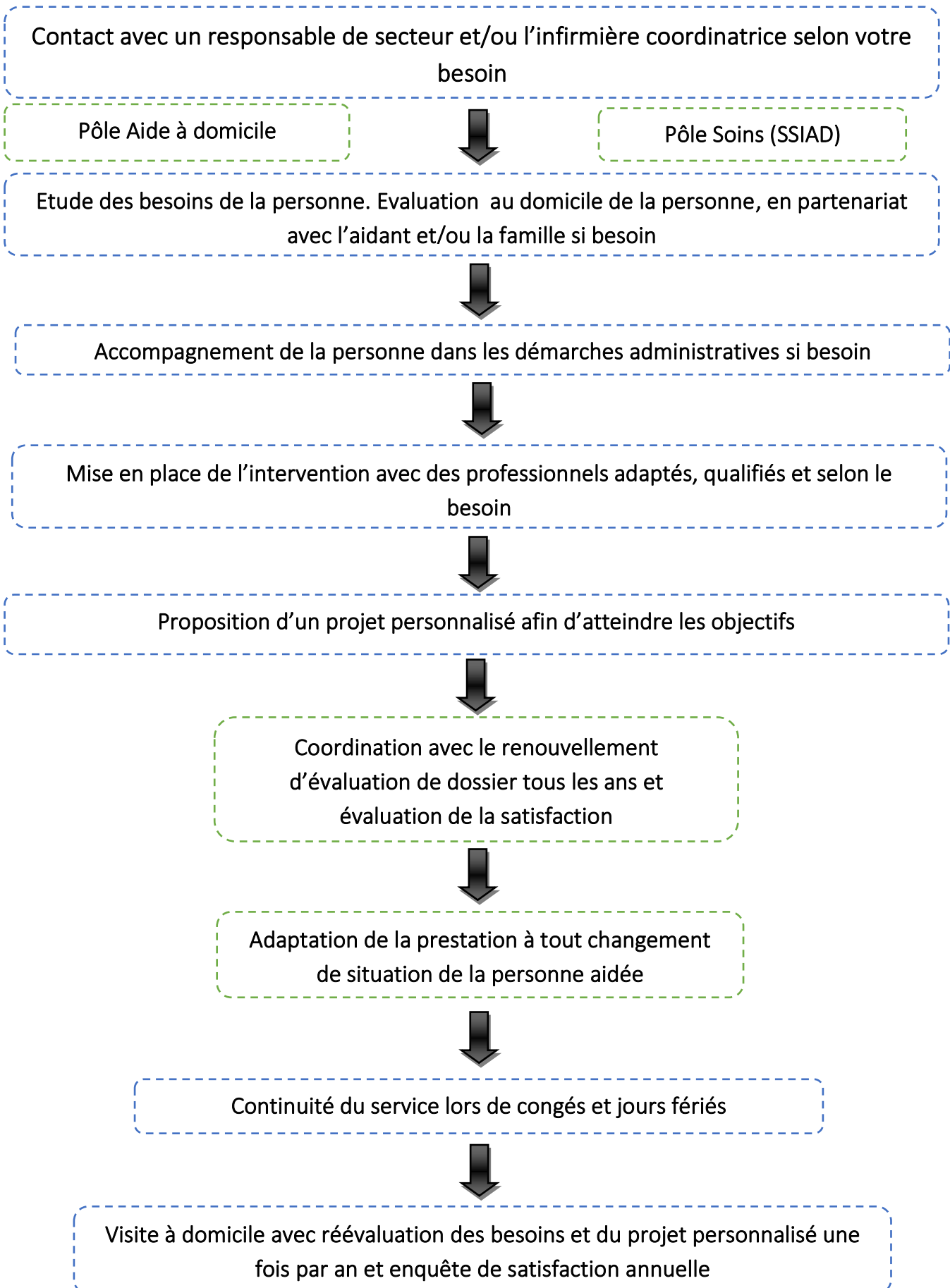
**Pour toute prise en charge par le Service de Soins Infirmiers, il est obligatoire que le bénéficiaire nous procure une prescription médicale dont le SSIAD a pour missions :**

- d'Assurer à domicile des soins d'hygiène et de confort à des personnes rendues dépendantes en raison de leur âge, de leur maladie, ou porteuse d'un handicap.**
- Participer et faire vivre le projet de vie individualisé**
- d'Accompagner et soutenir ces personnes et leur entourage dans le respect de leur intimité, de leur dignité et en respectant le secret professionnel, de collaborer avec les autres intervenants du domicile : médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, pharmaciens, aides à domicile, service d'hospitalisation à domicile...**

**Notre mission est également de veiller aux situations pouvant vous mettre en danger, que ce soit physique ou psychologique, et de promouvoir la bientraitance et veiller à la prévention et à la gestion de toute forme de maltraitance.**

**Le code de l'action sociale et des familles régit l'activité du SSIAD.**

## Comment intervenons-nous ?



**Notre association est affiliée au CESU sortir plus.**

**En fonction de votre caisse de retraite, pour 15 euros payés à Domiserve, vous recevrez un chéquier de 150 euros de chèque pour le transport accompagné. En fonction de votre caisse de retraite et selon les conditions Domiserve, vous avez le droit à 3 chèquiers par année civile. N'hésitez pas à nous contacter pour tout renseignement !!**

### **Toute modification d'horaires ou annulation d'intervention**

**Toute modification d'horaires ou annulation d'intervention doit faire l'objet d'un délai de prévenance de 48h sauf urgences. DOMILIANE se réserve le droit de facturer la prestation (au taux hors prise en charge cf. tarifs page 22) si ce délai n'est pas respecté.**

### **Enquête de satisfaction**

**Chaque année, une enquête de satisfaction est organisée et destinée à connaître l'avis des bénéficiaires sur la qualité de nos prestations. Nous vous remercions de bien vouloir nous retourner le questionnaire complété lorsque vous le recevrez. Votre avis est précieux et nous permet de délivrer une prestation conforme à vos attentes.**

**La qualité de service est un enjeu prioritaire pour Domiliane.**

### **Coordination avec les professionnels/organismes externes à Domiliane**

**Domiliane œuvre pour une collaboration étroite avec les prestataires externes.**

**Domiliane est adhérent à l'Union Nationale de l'Aide, des soins et des services aux domiciles (UNA).**

**Des conventions sont mises en place au sein de l'association.**

Une cartographie partenariale est disponible à l'accueil.

Nous sommes partenaires avec le Conseil Départemental, les organismes de tutelles, les HAD, les SSIAD, les SAAD, les services sociaux, les structures d'hébergements telles que la MAS de Samer, les EHPAD, résidence Séniors, les réseaux gérontologiques , des centres de formations, France Travail, les caisses de retraites, la MSA, la CARSAT ...

### Des ateliers mis en place au sein de l'association :

- Des ateliers gym douce adaptée sont réalisés par un professionnel qualifié de l'association Siel Bleu.



Les dates et horaires de ces ateliers sont disponibles à l'accueil de Domiliane. Le nombre de participants étant limités, il est préférable de s'inscrire à ces ateliers le plus tôt possible.

Depuis 2020, nous proposons :

- La roulotte multisensorielle, créée par une infirmière, permet par l'approche Snoezelen d'accompagner la personne dans un espace spécialement aménagé, par le biais de stimulations et d'explorations sensorielles et motrices simples, en privilégiant la notion de soin.



Cette approche est ouverte à tout public que ce soit des personnes en difficultés physique ou psychique, les personnes en situation de handicap (Maladie Alzheimer, enfant polyhandicapé, ...), Les usagers et leurs aidants, le personnel soignant ...

- Une ergothérapeute à titre individuel dans le cadre de 2 visites à domicile chez des usagers ayant des difficultés à se mouvoir et ayant besoins d'adaptation de leur domicile. Elle pourra apporter des conseils ou des préconisations d'aménagement de l'environnement ou d'installation de matériels. La première visite sert de diagnostic et la seconde de suivi.

### Les proches aidants :

Un aidant est une personne venant à titre personnel (non rémunéré) auprès d'une personne dépendante pour satisfaire ses besoins dans sa vie quotidienne. Domiliane encourage les projets d'aide aux aidants visant à leur permettre d'avoir des moments de répit et de pouvoir échanger sur des situations difficiles rencontrées au domicile de la personne qu'ils accompagnent.

Lors de la réalisation de l'évaluation des besoins, ceux de la personne aidante sont aussi identifiés.

### Gestion des réclamations

Soyez assuré que votre association met tout en œuvre et fait son maximum pour vous satisfaire. Toutefois si vous avez des observations à nous faire part, n'hésitez pas.

Suite à la réception d'une réclamation par téléphone, courriel ou courrier, et si la mise en place de l'action corrective le permet, l'association apportera un accusé de réception sous 24h ouvrées par le même canal de communication (téléphone, courriel, courrier) en indiquant l'action corrective réalisée.

La structure apportera une réponse à celle-ci dans un délai de 7 jours.

Votre référent est à votre écoute pour améliorer votre prise en charge et solutionner les problématiques dès qu'elles apparaissent.

**Si vraiment, aucune solution n'est trouvée en interne, vous pouvez aussi faire appel à une personne qualifiée dont**

### **Recours à « une personne qualifiée »**

**Si le bénéficiaire ou sa famille l'estime nécessaire, conformément à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles, il lui est possible de faire appel à un intervenant extérieur appelé « personne qualifiée ». Le service de la personne qualifiée est gratuit.**

**Cette personne qualifiée est librement choisie par le bénéficiaire ou sa famille sur une liste établie par le Conseil Départemental. Vous trouverez les coordonnées dans la liste jointe en annexe et qui est affichée à l'accueil de Domiliane.**

**C'est à la personne qualifiée et non à DOMILIANE qu'il appartient ensuite d'informer le bénéficiaire ou son représentant légal, des démarches entreprises et des solutions préconisées.**

# **NOTRE POLITIQUE**

## **Nos garanties et assurance**

**Le service a souscrit une assurance « responsabilité civile » qui le couvre contre les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir à l'égard d'un tiers en raison des dommages corporels ou matériels consécutifs, à une erreur de son personnel pendant la réalisation des interventions. En cas de sinistre, une déclaration de l'utilisateur et de l'intervenant seront exigées, accompagnées de la facture d'achat ou le devis. Une vétusté sera appliquée. Toute indemnisation est soumise à notre compagnie d'assurance avant paiement.**

## **Confidentialité et accès à l'information**

**Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer votre prise en charge auprès des différents organismes et favoriser l'organisation de nos interventions.**

**Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous voulez exercer ce droit et obtenir des informations vous concernant, veuillez-vous adresser au référent de votre dossier.**

**Dans le cadre du recueil de vos données personnelles, DOMILIANE devra obtenir votre consentement préalable au partage d'informations.**

## **ENGAGEMENT QUALITE CLIENT**

**L'association DOMILIANE réaffirme aujourd'hui sa réelle volonté d'offrir un service de qualité à ses bénéficiaires en s'engageant dans un processus d'amélioration continue.**

**Cette démarche qualité vise à garantir aux personnes des principes et des valeurs déontologiques propres au secteur du service à la personne et conformes à la charte qualité de l'association DOMILIANE.**

**Les valeurs essentielles sont :**

- **Le respect de la personne;**
- **L'intervention individualisée**
- **La relation triangulaire.**

**Notre politique qualité réaffirme nos principes généraux et confirme nos 4 orientations :**

- **Améliorer la qualité des prestations à domicile ;**
- **Améliorer la continuité du service ;**
- **Professionaliser les intervenants et l'encadrement sur le champ du handicap.**

**Monsieur Guillaume HEUMEZ, Responsable Qualité de l'association a en charge la maîtrise du champ d'application et l'amélioration continue du système qualité. Il lui a été conféré toute autorité pour assurer la mise en place et le suivi du système.**

### **Equipes Autonomes**

**Depuis 2023, DOMILIANE a mis en place une nouvelle organisation du travail avec la mise en place des équipes autonomes. L'équipe Autonome est un groupe de personnes travaillant ensemble dans un sens commun : le maintien à domicile des personnes fragiles, avec les moyens, les compétences et les connaissances nécessaires**

**pour remplir cette mission. Le but étant de faire intervenir une équipe dédiée à votre accompagnement.**

### **Animateurs de Prévention**

**L'association dispose d'animateurs et d'acteurs de prévention qui ont pour mission de prévenir des risques liés au travail à domicile.**

**Toutes les personnes impliquées dans les services de l'association DOMILIANE, doivent être sensibilisées à la démarche de qualité car chacun doit contribuer à sa réussite. Chaque personne est priée de bien vouloir s'impliquer et de respecter les mesures préconisées pour accroître la qualité des services de notre association.**

**A DOMILIANE, la Qualité est l'affaire de tous !!!**



## **LA CERTIFICATION CAP'HANDEO**

Après l'obtention du Label CAP'HANDEO en Octobre 2015, puis une Certification Handéo le 18 Mars 2020, l'association a reçu la certification HANDEO SPASAD Version 3 le 31 Juillet 2023.

Cette certification, gage de qualité de service auprès des personnes garantit :

- Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes en situation de perte d'autonomie et/ou de handicap
- Des supports de communication adaptés
- Une évaluation méthodique des besoins de la personne prenant en compte les attentes et besoins des proches aidants
- Une co-construction du projet individualisé d'aide et d'accompagnement
- Une adaptation de la prestation, une flexibilité des prestations
- La sécurisation des prestations : remplacement et continuité d'intervention.
- Une organisation et un fonctionnement au service de la personne
- Des intervenants sélectionnés et dédiés au handicap et à la perte d'autonomie
- Des intervenants formés et accompagnés
- Des encadrants compétents en matière de handicaps et de perte d'autonomie
- Une actualisation régulière des compétences et des connaissances sur les spécificités liées aux handicaps et à la perte d'autonomie
- Des temps d'échanges entre les intervenants
- Une conduite de l'analyse des pratiques professionnelles
- Une information / sensibilisation à l'accompagnement des différentes situations de handicaps
- Un contexte sectoriel (social, médico-social, sanitaire et de droit commun) et local connu par le prestataire qui permet les relations partenariales

- Une coordination entre les différents acteurs de l'accompagnement
- Un suivi régulier de la prestation
- Un traitement efficace des réclamations
- Une mesure annuelle et individuelle de la satisfaction de la personne en situation de handicap
- Un Comité Consultatif des Personnes se tient annuellement
- Une relation régulière avec Handéo ou son Référent.

**COORDONNEES D'HANDEO :**  
 2 Rue Mozart, 92110 Clichy  
 Tél : 01 43 12 19 29  
 Site internet : [www.handeo.fr](http://www.handeo.fr)  
 Mail : [contact@handeo.fr](mailto:contact@handeo.fr)



## ON VOUS LAISSE LA PAROLE

**Le Comité Consultatif des Personnes (CCP) est mis en place une fois par an, autour d'une thématique.**

**L'équipe se mobilise afin que les personnes n'ayant pas les moyens de venir seules jusqu'au siège de l'association puisse être présents.**

**Son objectif est de proposer aux personnes en situation de Handicap ou en perte d'autonomie un dispositif d'évaluation de la satisfaction collectif en complément de l'enquête de satisfaction.**

## **DEDUCTION FISCALE ET TARIFS**

**Vous recevrez après chaque année écoulée, une attestation fiscale représentant le total des paiements effectués à l'association concernant les prestations réalisées.**

**Vous déclarez ces sommes versées dans votre déclaration de revenus, afin de bénéficier d'une réduction d'impôts pouvant être égale à 50% de ces dépenses, dans la limite du plafond en vigueur.**

**Il est à noter que toute somme versée en espèce n'ouvre pas droit à ce crédit d'impôt.**





## TARIFS APPLICABLES AU 01/01/2026

TOUTE DEMANDE DE PRESTATION FERA L'OBJET D'UN **DEVIS GRATUIT**

N'HÉSITEZ PAS A CONTACTER :

**DOMI-LIANE** 5 rue du Cygne 62240 DESVRES

 Tel : 03 21 92 24 08  Mail : [contact@domiliane.fr](mailto:contact@domiliane.fr) et [www.domiliane.fr](http://www.domiliane.fr)

TYPE DE PRESTATION	TARIF
Tarif horaire prestataire * du lundi au samedi	27 € / heure
Tarif horaire prestataire * Dimanche et Jour Férié	33 € / heure
Tarif Conseil Départemental (APA, Aide sociale, PCH...)	25 € / heure
Tarif mandataire : Frais de Gestion + Cotisation IRCEM	<u>Frais fixes</u> : 5.34 € / mois <u>Frais variables</u> : <ul style="list-style-type: none"><li>Jusqu'à 69 h/mois : 2.88 € / h</li><li>Au-delà de 69 h/mois : 1.45 € / h</li></ul>
Tarif MSA	19.65 € / heure
Tarif CNAV au 1 <sup>er</sup> /01/2026	27.10 € / heure normale 30.40 € / heure dimanche et férié
Tarif Pôle Soins	Forfait journalier : 48.95 € (au 01/01/2026) Prise en charge 100% sur prescription médicale
Frais kilométriques	0,38 €/km

\* Les tarifs horaires notés ci-dessus sont applicables s'il n'y a pas de prise en charge de la part d'un organisme financeur.

Nous sommes là pour vous aider à trouver le financeur possible et nous vous aidons à instruire votre demande