

## Infos pratiques

Pour nous contacter :

- ✿ Ouverture du bureau à Laval : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 ; un lundi par mois ouvert de 9h à 10h30 et de 13h30 à 17h30.
- ✿ Permanence du bureau à Château-Gontier : le lundi et vendredi de 9h à 12h ; permanence téléphonique assurée du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30.
- ✿ Permanence du bureau à Mayenne : le mardi et mercredi de 9h à 12h ; permanence téléphonique assurée du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30.
- ✿ Un répondeur téléphonique vous permet de laisser un message en dehors des heures d'ouverture des bureaux.
- ✿ Un numéro d'appel d'urgence vous est donné si vous êtes aidé la nuit ou le week-end.

A qui s'adresser en fonction de votre question ?


- ✿ Au responsable pour
  - ✕ définir votre plan d'aide,
  - ✕ modifier le planning d'intervention,
  - ✕ modifier la nature de l'intervention,
  - ✕ demander le remplacement de l'intervenant(e),
  - ✕ réévaluer votre situation.
- ✿ A l'intervenante à domicile pour définir les tâches à accomplir et leur priorité.
- ✿ Au service comptable pour le règlement des factures.


L'AID'A DOM est adhérente au réseau UNA (Union Nationale des Associations de Soins et Services A Domicile).




Agréée par la DIRECCTE 60 rue Mac Donald 53000 Laval  
N° Agrément SAP/786257568 du 28/09/2012  
N° Régime Autorisation 530005974 du 28/09/2012

*Association AID'A DOM*  
*« Mieux vivre à domicile en Mayenne »*

*44-48 rue du Haut Rocher B.P. 30 102*  
*53001 LAVAL Cedex*  
 **02.43.66.05.28**

*17 rue Thiers 53200 CHATEAU-GONTIER*  
 **02.43.06.20.85**

*15 Rue Jeanne d'Arc 53100 MAYENNE*  
 **02.43.08.00.60**

 [accueil@aidadom53.com](mailto:accueil@aidadom53.com)

<http://www.aide-a-domicile-53.com/>

Livret d'accueil

# Edito

- ☀ Ce livret vous est remis lors de la première rencontre de notre association.
- ☀ Il vous permet de connaître l'association, son histoire et son évolution.
- ☀ Il vous donne des renseignements sur les activités, l'organisation et notre offre de service.
- ☀ Il vous permet de découvrir notre engagement de qualité.

## AID'A DOM a obtenu la certification de services QUALICERT

- Nous sommes accessible et nous mettons tout en œuvre pour vous informer
- Notre offre est personnalisée, claire et formalisée par un contrat résiliable facilement à tout moment.
- Nos interventions sont souples et réalisées par un personnel compétent et formé
- Nous effectuons un suivi rigoureux des interventions et recherchons en permanence votre satisfaction.
- Nous mettons en place régulièrement des actions d'amélioration du service.



[www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)  
l'assurance de la qualité  
service à la personne  
caractéristiques sur demande

## L'OFFRE PRESTATAIRE

AID'A DOM MET A VOTRE DISPOSITION DU PERSONNEL, SALARIE DE L'ASSOCIATION.

Pour répondre à vos besoins, en fonction de votre situation, le service met à votre disposition des professionnels :

- × **TECHNICIENNE DE L'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE**  
C'est un travailleur social diplômé qui à partir des tâches et activités de la vie quotidienne assure :
  - une action de prévention pour maintenir l'équilibre familial,
  - une action éducative pour vous soutenir dans votre rôle parental,
  - une action d'insertion sociale,
  - un accompagnement pour éviter des interventions plus lourdes.

- × **AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE**

Réalise un accompagnement social et un soutien auprès d'un public fragile, dans leur vie quotidienne.

- × **EMPLOYE A DOMICILE**

Réalise des travaux d'entretien de la maison et assiste la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

- × **AGENT A DOMICILE**

Réalise les travaux d'entretien de la maison.

- ☺ **VOUS POUVEZ BENEFICIER DES SERVICES SI VOUS ETES :**

- en congés de maladie ou de maternité,
- adhérent à une mutuelle,
- bénéficiaire de l'APA ou d'un financement d'une caisse de retraite,
- salarié ou retraité d'une entreprise.

# Le projet associatif

- ✗ AID'A DOM est une association loi 1901, créée sur Laval en 1944. Considérée comme une œuvre, elle avait pour but de seconder les mères de famille à leur domicile. En 1992, l'association a décidé de diversifier des offres de services pour répondre aux besoins de tout public (familles, personnes âgées, handicapées, isolées). En 1998, l'association change de nom pour devenir AID'A DOM et s'installe dans des locaux neufs, accessibles et visibles pour tous au 44 rue du Haut Rocher à Laval. En 2002, une permanence est assurée au 1 Grande Rue à Château-Gontier et à présent 17 rue Thiers ; en 2014, une permanence ouvre au 15 rue Jeanne d'Arc à Mayenne.
- ✗ L'association est dirigée par un Conseil d'Administration constitué de membres bénévoles qui élisent un Président, un Trésorier et un Secrétaire. Le Conseil se réunit régulièrement pour prendre les décisions relatives à la gestion et au développement de l'association. L'assemblée générale, annuelle à laquelle vous serez convié, présente le rapport d'activité et financier de l'année écoulée et fixe la cotisation des adhérents.
- ✗ Les valeurs associatives sont affirmées. Le respect de la personne et de sa famille, de son espace privé et intime que représente le domicile, de sa culture, de ses opinions, de son mode de vie, de son choix du lieu de vie et de tous ses projets d'existence ; est l'idée force qui anime le conseil d'administration et qui met tout en œuvre pour la faire respecter par l'ensemble des bénévoles et professionnels.

# Notre engagement

- Lors de notre première rencontre, nous nous engageons à
- ✿ évaluer avec vous, vos besoins ;
  - ✿ vous présenter nos services et le rôle de l'intervenant ;
  - ✿ vous proposer un devis si vous le souhaitez ;
  - ✿ établir un contrat d'intervention précisant la nature et les modalités de l'intervention ;
  - ✿ définir les responsabilités à prendre pour les personnes en cas d'urgence et nommer éventuellement votre personne de confiance si nécessité ;
  - ✿ vous remettre les règles de fonctionnement du service ;
  - ✿ à respecter la charte des droits et libertés des personnes accueillies.
  - ✿ vous renseigner sur les aides financières possibles (Caisse d'allocations familiales, la Sécurité sociale, la Mutualité Sociale Agricole, les Caisses de retraites, le Conseil Départemental, les Mutuelles ...).

Nous vous précisons que « les données concernant la personne font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi du 06 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne aidée a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant. Les données médicales sont protégées par le secret médical ; les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux ou soignants, autres que ceux relevant du corps médical. »

Des enquêtes de satisfaction vous seront proposées. Votre avis sera sollicité à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre.

