



# LIVRET D'ACCUEIL

## Bénéficiaire

Mise à jour octobre 2025

AMAD des Iles d'Or  
13 Avenue Albert Roux  
83250 LA LONDES LES MAURES  
Tél :04 94 03 76 02 – 06 17 85 83 73  
Siret : 494 436 496 00041  
[amad.des.iles.dor@gmail.com](mailto:amad.des.iles.dor@gmail.com)

# Sommaire

Le Mot du Président.....	3
Bienvenue au sein de l'AMAD.....	4
Fonctionnement.....	5
1. Notre politique qualité.....	5
Les engagements.....	6
1. Les engagements de l'agence.....	6
2. Les engagements qualité de la Direction .....	6
3. Les engagements du bénéficiaire.....	7
Déontologie / Principes éthiques.....	7
Politique de gestion des ressources humaines.....	9
Notre fonctionnement.....	10
Respect des droits du bénéficiaire.....	11
Arrêté départemental ADMR ILES D'OR.....	12
Types de publics accueillis.....	16
Mode d'intervention.....	17
Le mode prestataire.....	17
La facturation.....	19
Tarifs de prestations.....	20
Un personnel spécifique à chaque prestation.....	21
Les aides financières.....	21
1. L'allocation personnalisée Autonomie (APA).....	21
2. La Prestation de Compensation du Handicap (PCH).....	25
3. Les aides couvertes.....	28
4. Les aides sociales aux personnes âgées : aide-ménagère à domicile.....	30
5. L'Allocation de Solidarité aux personnes âgées (ASPA).....	31
La mise en place des prestations à votre domicile.....	32
Vos droits en tant que bénéficiaire de nos services.....	33
Les rôles.....	34
1. Le rôle du chargé de secteur.....	34
2. Le rôle de l'intervenant.....	34
La charte qualité.....	35
Liste des Annexes :.....	36
Charte des droits et libertés de la personne	
Procédure d'intégration et de sortie	
Charte Éthique et Bienveillance	
L'organigramme AMAD	
Le règlement de fonctionnement	
La Tarification	
Le protocole sur la protection en cas d'épidémie	
La note d'information sur la prévention de la maltraitance	
La note sur la personne de confiance	
La liste des partenaires santé	
La liste des conventions de partenariat AMAD	
Charte RGPD	
Fiche observations/réclamations/suggestions	

## Le mot du président

Chère bénéficiaire,

Bienvenue au sein de l'association AMAD, service d'autonomie à domicile.

Vous bénéficiez de nos prestations et nous vous remercions de votre confiance.

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre attention, afin que vous soyez informé (e) sur notre organisation et notre fonctionnement.

Il vous permettra de découvrir l'ensemble des prestations que nous vous proposons. De plus, il contient les renseignements nécessaires pour vous sentir en confiance à l'AMAD.

Vous y trouverez les informations liées au fonctionnement de notre société.

Nos missions principales sont de vous apporter sécurité, confort et bien-être à votre domicile. Pour cela, nous déploierons toute l'énergie pour vous offrir un accompagnement personnalisé de qualité.

Dans une démarche d'amélioration continue, votre avis nous intéresse. Nous vous proposons chaque année un questionnaire afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et prendre en compte vos nouvelles attentes.

La Direction, ainsi que l'ensemble du personnel ont pour but d'améliorer vos conditions de vie afin que votre quotidien vous soit facilité et que votre maintien au domicile reste la meilleure option pour vous.

Toute l'équipe de l'AMAD se tient à votre entière disposition.

**Dominique DIHARCE**  
Président

## Bienvenue au sein de l'AMAD

L'association AMAD existe depuis 18 ans ; créée en 2007, elle a développé depuis toutes ces années son expertise au service du maintien à domicile de qualité.

L'AMAD est une structure autorisée pour le service à la personne en qualité de prestataire de service. La politique qualité que vous trouverez ci-après reprend les orientations et engagements de notre structure pour atteindre son objectif de satisfaction de ses bénéficiaires et de l'ensemble du personnel qui œuvre pour les services aux personnes.

L'AMAD relève de l'autorisation délivrée par le conseil départemental du 83 permettant les avantages fiscaux suivants :

« L'adhérent peut ainsi bénéficier d'une réduction ou un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes versées pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal et dans la limite d'un plafond de 12 000 € par an (ou 15 000 € s'il s'agit de la 1<sup>ère</sup> année d'imposition du client). Ce plafond est applicable pour toutes les activités de services à la personne, sauf pour :

- Le petit jardinage à domicile, limité à 5 000 €
- L'assistance informatique et internet, limité à 3 000 €
- Le petit bricolage, limité à 500 € (une intervention ne peut dépasser 2 heures).

Le plafond annuel peut aller jusqu'à 20 000 € par an dans certains cas : majoration pour enfants à charge, personnes âgées, parents d'enfant handicapé.

**Attention : pour ouvrir droit à la réduction d'impôt, les factures doivent être acquittées par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement, chèque, ou chèque emploi-service universel (Cesu). »**

Nous espérons que vous trouverez une entière satisfaction de vos besoins auprès de nos services.

## 1. Notre Politique Qualité

Les orientations et engagements de l'AMAD en matière de qualité visent à atteindre son objectif principal et primordial : la satisfaction des bénéficiaires et de l'ensemble des salariés de la structure.

Vous trouverez en annexe la charte des droits et des libertés de la personne accompagnée.

D'une manière globale, les principaux engagements reposent sur :

- ❖ **La mise en œuvre de notre capacité d'innovation :**
  - Ajuster et adapter notre tarification,
  - Renforcer notre réseau de proximité en élargissant l'implantation territoriale de l'AMAD
  - Développer notre offre de services,
  - Professionnaliser les métiers de l'aide à domicile notamment par l'investissement en formation et la gestion des carrières (politique recrutement et ressources humaines),
  - Moderniser et améliorer les moyens et outils de travail.
  
- ❖ **Le maintien et l'amélioration continue du système qualité mis en œuvre depuis 2007 :**
  - S'assurer du bon fonctionnement tant en termes d'organisation qu'en terme d'efficacité,
  - S'assurer de l'application de ce système de manière identique par tous et garantir des niveaux de services similaires au sein de chacune des agences de notre structure,
  - Chercher à améliorer de manière constante le système qualité en place.
  
- ❖ **Le maintien et le renforcement du savoir-faire et de la reconnaissance de l'AMAD :**
  - ❖ Renforcer le partenariat avec les professionnels du secteur sanitaire et social et les acteurs institutionnels,
  - ❖ Maintenir le rôle économique de l'AMAD reconnue comme créatrice d'emplois et reconnue pour ses efforts de formation visant à augmenter les qualifications de ses salariés et à œuvrer pour la professionnalisation des métiers,
  - ❖ Mettre en œuvre un plan de communication de qualité renforcé et largement diffusé.

## 1. Les engagements de l'agence

- ❖ Respecter les termes du contrat,
- ❖ Communiquer le nom de l'interlocuteur chargé du suivi de la prestation,
- ❖ Respecter les horaires d'intervention et le contenu de la prestation, tel que définis au dit contrat,
- ❖ Informer le bénéficiaire des retards, des absences et des remplacements de l'intervenant dans les meilleurs délais,
- ❖ Assurer une permanence téléphonique durant les plages horaires de délivrance des services, afin de répondre aux situations d'urgence,
- ❖ Faire respecter la déontologie applicable aux professionnels salariés du SAD, notamment le devoir de discrétion concernant les informations relatives à l'adhérent et à son entourage,
- ❖ Garantir la continuité de la prise en charge,
- ❖ S'assurer de la bonne coordination des interventions,
- ❖ Informer l'adhérent de l'identité des intervenants du SAD et leur qualification,
- ❖ Mettre en place un dispositif individualisé des prestations (projet d'accompagnement) et réévaluer les besoins du bénéficiaire au moins une fois par an,
- ❖ Transmettre au bénéficiaire toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires,
- ❖ Mettre à jour un cahier de liaison ou un système équivalent
- ❖ Respecter les dispositions du règlement de fonctionnement. (Particulièrement l'article sur les modalités d'intervention du service et sur les droits et devoirs réciproques),
- ❖ Transmettre une facturation claire et détaillée ainsi qu'une attestation fiscale.

## 2. Engagement Qualité de la Direction

Depuis 18 ans, l'AMAD est au service de la personne âgée et/ou handicapée. Fort de ce savoir-faire et grâce à un personnel qualifié, ses prestations permettent une vie au quotidien des plus facilitées pour ses bénéficiaires à domicile et leurs proches, notamment les aidants pour lesquels l'Amad a décidé d'être particulièrement attentive.

Dans son activité, l'AMAD a toujours cultivé une approche qualité issue de cinq principes :

- ❖ **Qualité** : nous analysons les besoins de nos bénéficiaires et nous apportons une réponse adaptée satisfaisante.
- ❖ **Soutien** : nous apportons un réel soutien auprès des personnes dépendantes ainsi qu'à leurs proches. La prise en charge des aidants par une écoute active et réactive est au sein de nos préoccupations : questionnaire visant à connaître leurs attentes et leurs besoins.
- ❖ **Confort** : nous veillons d'une manière permanente à la qualité du service et au suivi de notre mission.
- ❖ **Efficacité** : nous proposons un personnel qualifié et formé pour intervenir à domicile.
- ❖ **Disponibilité** : nous offrons une écoute attentive et constante à tous nos interlocuteurs.

### 3. Les engagements du bénéficiaire

- ❖ Respecter les termes du contrat,
- ❖ Fournir l'ensemble des documents nécessaires à son admission dans le service,
- ❖ Adopter une attitude générale de respect envers le personnel du SAD et lui assurer les meilleures conditions de travail possibles,
- ❖ Prévenir le service de ses absences dans les meilleurs délais,
- ❖ Fournir le petit matériel et les fournitures nécessaires à la réalisation de l'intervention,
- ❖ Informer le service par téléphone ou par écrit en cas de réclamation concernant le déroulement de la prestation, afin de rechercher une solution qui convienne aux deux parties,
- ❖ Respecter les dispositions du règlement de fonctionnement (Particulièrement concernant les modalités d'intervention du service et les droits et devoirs réciproques).

**Le maintien de ces principes reste notre objectif le plus important.**

La direction s'engage à mettre en place et à faire vivre une démarche d'Assurance Qualité interne qui nous permettra de maintenir nos acquis.

Pour cela tous les moyens humains, techniques et financiers seront déployés pour assurer la réussite de cette démarche.

Et ce, dans un seul but : satisfaire nos adhérents, notre personnel et nos partenaires.

## La déontologie

La déontologie a été bâtie autour des valeurs de l'AMAD, communes à l'ensemble des personnes qui font vivre et se développer notre entité et s'appuie sur les pratiques quotidiennes.

Elles se résument selon cinq principes :

- ❖ Aide et solidarité,
- ❖ Respect
- ❖ Responsabilité,
- ❖ Efficacité et qualité,
- ❖ Réactivité et souhait constant d'innovation sociale et relationnelle.

Ces valeurs sont partagées par tous.

La déontologie de l'AMAD se réfère, entre autres, à la Charte des Droits et Libertés des personnes âgées dépendantes et s'exprime autour :

- ❖ D'une attitude générale de respect vis-à-vis du bénéficiaire :
  - Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux, respect du consentement
  - Le respect de ses biens,
  - Le respect de son espace de vie privée, de son intimité,
  - Le respect de sa culture et de son choix de vie.

- ❖ D'une intervention individualisée :
  - Evaluation des besoins et proposition d'une offre élaborée avec le bénéficiaire en coordination, si nécessaire, avec d'autres entités ou professionnels,
  - Transparence de l'action pour l'adhérent en limitant l'offre au besoin : droit de regard sur l'aide qui lui est apportée,
  - Prévention des situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique la personne aidée,
  - Utilisation de la bonne méthodologie professionnelle adaptée au bénéficiaire : faire à la place de (action), aider à faire (accompagnement), apprendre à faire (formation).
- ❖ D'une relation triangulaire :
  - Cette relation, orchestrée par la direction, le responsable de secteur et/ou l'assistant administratif, protège le bénéficiaire et l'intervenant,
  - Le Référent se positionne entre la personne aidée et l'intervenant. Il veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.
- ❖ Protection du bénéficiaire :
  - Face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.
- ❖ Protection de l'intervenant :
  - En l'aidant à, distinguer une relation professionnelle d'une relation interprofessionnelle,
  - Maintenir une juste distance professionnelle,
  - Eviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

L'association AMAD se réfère aux principes éthiques qui commandent une attitude générale de respect envers le bénéficiaire . Elle implique réserve et discrétion pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service.

Cette attitude se décline par plusieurs approches :

- ❖ Une approche juste des droits de la personne
- ❖ Un soin pertinent, respectueux et discret
- ❖ Reconnaissance de la personne
- ❖ Respect de la personne dans son environnement privé
- ❖ Prise en compte de l'aidant
- ❖ Primauté de la personne dans l'organisation du soin
- ❖ Reconnaissance des aidants et des proches
- ❖ Reconnaissance des intervenants professionnels
- ❖ Contributeurs à la rédaction de la charte

# Politique de Gestion des Ressources Humaines

Ce qui fait la différence entre deux entreprises de service à la personne, ce n'est pas la nature de la prestation, **mais la qualité de la personne qui intervient**. AMAD s'engage à accompagner son personnel dans tout son parcours professionnel.

De cette façon l'AMAD s'emploie à :

- **Recruter**, conformément au code du travail, sans discrimination et en fonction seulement de critères professionnels, des prestations proposées et des besoins de nos clients.
- **Proposer** des postes qui correspondent aux attentes et compétences de chacun,
- **Développer** et mettre en avant l'expérience et le savoir-faire de ses salariés par tous les moyens dont dispose l'AMAD et notamment par la formation et l'évolution professionnelle.
- **Préserver** la santé de ses employés en prévenant les risques professionnels.
- **Apporter** un suivi personnalisé pour que chacun ait accès aux avantages dont il a droit en matière de formation (CPF, CIF, VAE...).
- **Entretenir** une relation de proximité grâce à des permanences de la direction dans les différentes agences et des rencontres régulières avec les représentants du personnel.
- **Echanger** lors des entretiens annuels d'évaluation, ce moment privilégié permet à AMAD de suivre les efforts de ses salariés et de faire un retour sur le travail rendu.
- **Maintenir** l'emploi des seniors et aménager la transition activité-retraite.

C'est en plaçant l'homme au cœur de sa stratégie qu'AMAD s'est hissée à la place qu'elle possède aujourd'hui car n'oublions pas :

**« La satisfaction des adhérents c'est l'affaire d'une équipe de professionnels compétents et motivés ».**



## Notre Fonctionnement



**Standard Téléphonique :**  
06 17 85 83 73



**AGENCE AMAD :**

- Directrice
- Responsable de secteur
- Assistant administratif
- Conseil Belage



**Services ADMIN Belage :**

- Règlement
- Facturation
- Comptabilité
- Qualité

## Le respect des droits de l'adhérent

Dès la mise en place de votre première prestation, vous aurez un interlocuteur référent au sein de l'agence.

Cette personne est là pour vous accompagner, vous conseiller dans la définition de vos besoins et assurer le suivi des prestations.

Elle représente l'interface entre vous et vos intervenants à domicile.

N'hésitez pas à la solliciter directement pour n'importe quel problème que vous pourriez rencontrer dans l'exécution des prestations.

En cas de conflit, de litige qui ne trouverait pas de solution, vous pouvez prendre contact avec une liste de personnes qualifiées pour « garantir le respect des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou service social ou médico-social en application des dispositions de l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles, telle que fixée par la décision conjointe du 29 octobre 2012 est établie comme suit :

### Liste des personnes qualifiées du département du VAR :

Yves CARTEAU	Vice president association «France Alzheimer Var »
Claude COULANGE	President de l'association ALMA 83
Jocelyne LAFFON	Consultante en direction d'EHPAD
Anne MATHIVET	Membre UDAF VAR
Hevre NACCACHE	Retraité, Directeur association APEA
Anne Marie DAVID	Retraité Directrice association Majeurs Protégés
Anne LATZ Retraité	Directrice ITEP L'Essor
Daniel BAIONI	Retraité Directeur de l'Institut Pomponiana-Olbia

Pour accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur devra s'adresser soit :

#### Au Conseil départemental :

390 boulevard des Lices – BP 1303 – 83 076 Toulon Cedex  
Direction de l'autonomie [personnes-qualifieesvar.fr](http://personnes-qualifieesvar.fr)  
04 83 95 16 21

#### A la Préfecture :

Direction départementale de la cohésion sociale du Var – CS 31209 – 83070 Toulon  
[ddcsevar.gouv.fr](mailto:ddcsevar.gouv.fr)  
04 94 18 83 83

#### A la délégation départementale du VAR :

ARS PACA Imme Tova2 177, bld du docteur Charles Barnier CS 31302 83076 Toulon  
[marie-laure.verdalle@ars.sante.fr](mailto:marie-laure.verdalle@ars.sante.fr)  
04.13.55.89.01/ 89 62

#### Association des Médiateurs Européens AME

Site internet : <http://www.mediationconso-ame.com>  
E-mail : [accueil@fesp.fr](mailto:accueil@fesp.fr)  
Tél. mobile : 01.53.85.40.80

La direction vous informe qu'elle a réalisé sa déclaration auprès des services de la CNIL et qu'elle s'engage à respecter les directives de celle-ci en matière de confidentialité des informations confiées. Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concerne (art.34 de la loi informatique et libertés du 06 01 78).



# LE DÉPARTEMENT

Jean-Paul FAURE  
Directeur de l'Autonomie

Toulon, le 1 SEP 2017

Direction Adjointe de l'Offre Médico-Sociale

Service Gestion de l'Offre Médico-Sociale  
Responsable : Élisabeth PHELINE  
☎ : 04 83 95 16.44  
Fax : 04 83 95 16.29

ASSOCIATION INTERCOMMUNALE  
ADMR ILES OR  
465 Avenue du Général de Gaulle  
83250 LA LONDE LES MAURES

## BORDEREAUD'ENVOI

### DESIGNATION DES DOCUMENTS

Veillez trouver ci-joint :

L'arrêté départemental concernant l'autorisation de fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile «ADMR ILES OR» situé à La Londe Les Maures.

Cordialement,

Date de signature de l'acte : 19 juillet 2017

### DESTINATAIRES

Nom	Envoi	Nom	Envoi
ADMR ILES OR LRAR 2 C10795419505	1 original	Mairie de La Londe Les Maures (pour information et affichage)	1 copie
ARS PACA Monsieur HELARY MARSEILLE	1 copie	Direction Adjointe des Prestations d'Autonomie	1 copie
ARS DT 83 / Madame CHALEAT TOULON	1 copie	Service Tarification	1 copie
Mme BLANC (CAF)	1 copie	Service Qualité de l'Accueil	1 copie
Madame MARGUIER (DDPP – Services Vétérinaires)	1 copie		

1 Original remis à l'instructeur

Le Président du Conseil Départemental  
Pour le Président et par délégation,

  
Paul GARNIER  
Directeur Adjoint  
chargé de l'Offre Médico-Sociale

REPUBLIQUE FRANÇAISE

## DEPARTEMENT DU VAR

D.A./  
IL

Acte n° AR 2017-1146

**ARRETE DEPARTEMENTAL RELATIF A L'AUTORISATION DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE POUR PERSONNES AGEES ET PERSONNES HANDICAPEES ADULTES "ADMIR ILES OR" SIS 465 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE A LA LONDE LES MAURES GERE PAR "L'ASSOCIATION INTERCOMMUNALE ADMIR ILES OR  
FINESS EJ: 83 002 242 2  
FINESS ET: 83 002 243 0**

**Le président du conseil départemental du Var ;**

**Vu** le code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L313-1 à L313-9 relatifs aux services sociaux et médico-sociaux ;

**Vu** le code général des collectivités territoriales et notamment les articles L 3221-1 à L 3221-12 relatifs aux compétences du Président du Conseil Départemental ;

**Vu** la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;

**Vu** le décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles ;

**Vu** le décret n° 2016-750 du 6 juin 2016 relatif à la liste des activités de services à la personne soumises à autorisation ;

**Vu** la délibération du conseil départemental n°A1 du 2 avril 2015 relative à l'élection de son Président ;

**Vu** le règlement départemental d'aide sociale du Département du Var ;

**Vu** l'arrêté préfectoral N°2012-83-0088 du 29 novembre 2012 portant agrément qualité au titre des emplois de services à la personne ;

**Considérant** que ce service répond aux orientations fixées par le schéma des solidarités départementales 2014-2018 dans son volet autonomie ;

**Sur proposition** du Directeur Général des Services du Département ;

1

## ARRETE

**ARTICLE 1 :** En application de l'article 49 de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015, le service d'aide et d'accompagnement à domicile « ADMR ILES OR » sis 465 Avenue du Général de Gaulle à La Londe les Maures est autorisé à fonctionner en mode prestataire.

**ARTICLE 2 :** Le service est autorisé à intervenir auprès des personnes âgées et des personnes adultes en situation de handicap pour les activités spécifiques soumises à autorisation conformément à l'article 2 du décret n°2016-750 du 6 juin 2016, et au dernier agrément du 3 janvier 2013 :

**Assistance** dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale **aux personnes âgées et aux personnes handicapées adultes** ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à domicile, quand ces prestations sont réalisées dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du présent code, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L.111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endo-trachéales.

**Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées** ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives quand cette prestation est réalisée dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du présent code.

**Accompagnement dans leurs déplacements en dehors de leur domicile des personnes âgées, des personnes handicapées adultes** ou atteintes de pathologies chroniques, (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante) quand cet accompagnement est réalisé dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du même code.

**ARTICLE 3 :** La zone d'intervention du service est la suivante : Département du Var

A aucun moment la zone d'intervention de ce service ne devra dépasser celle autorisée par le présent arrêté.

**ARTICLE 4 :** La présente autorisation d'activité du SAAD « ADMR ILES OR » est enregistrée au fichier national des établissements sanitaires et sociaux (FINESS) de la manière suivante :

**Entité juridique (EJ) : ASSOCIATION INTERCOMMUNALE ADMR ILES OR**

Numéro d'identification (N° FINESS) : 83 002 242 2

Adresse complète : 465 Avenue du Général de Gaulle – 83250 La Londe les Maures

Statut juridique : 60 – Association Loi 1901 Non Reconnue d'Utilité Publique (Non RUP)

Numéro SIREN : 494 436 496

**Entité établissement (ET) : SAAD ADMR ILES OR**

Numéro d'identification (N° FINESS) : 83 002 243 0

Adresse complète : 465 Avenue du Général de Gaulle – 83250 La Londe les Maures

Numéro SIRET : 494 436 496 00033

Code catégorie établissement : 460 Service Prestataire d'Aide à Domicile (S.A.D)

Code mode de fixation des tarifs (MFT) : 99 Indéterminé

**Triplets attachés à cet établissement :**

**Discipline :** 469 Aide à Domicile

**Mode de fonctionnement :** 16 Prestation en milieu ordinaire

**Clientèle :** 010 Tous types de déficiences Personnes Handicapées adultes (sans autres indications)  
et 700 Personnes âgées (sans autres indications).

**ARTICLE 5 :** Cette autorisation est accordée pour une durée de 15 ans à compter du 3 janvier 2013.

**ARTICLE 6 :** Cette autorisation ne vaut pas habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.

**ARTICLE 7 :** Le service autorisé accueille les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et de la prestation de compensation du handicap (PCH) relevant de sa spécialité et de sa zone d'intervention.

**ARTICLE 8 :** Le renouvellement est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe, conformément à l'article L 313-1 du code de l'action sociale et des familles.

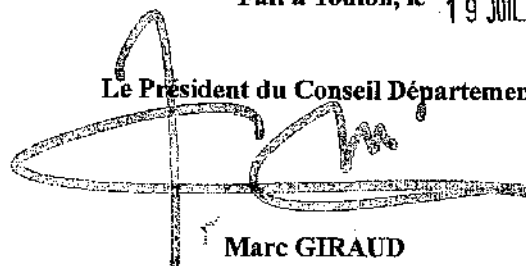
**ARTICLE 9 :** Tout changement important dans l'activité, l'installation, l'organisation, la direction ou le fonctionnement du service doit être porté à la connaissance de l'autorité compétente, conformément à l'article L 313-1 du code de l'action sociale et des familles. L'autorisation ne peut être cédée sans l'accord de la dite autorité.

**ARTICLE 10 :** Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours gracieux qui sera porté devant le président du conseil Départemental. Un recours contentieux peut être formé auprès du Tribunal administratif de Toulon (5, rue Racine BP 40510 – 83041 Toulon Cedex 9) dans un délai franc de deux mois à compter de la notification à l'intéressé et à compter de sa publication au recueil des actes administratifs pour les tiers.

**ARTICLE 11 :** Le directeur général des services du conseil départemental, le délégué général aux solidarités et le payeur départemental sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera inséré au recueil des actes administratifs du département du Var. Il sera en outre affiché dans un délai de 15 jours suivant sa notification au demandeur et pour une durée d'un mois dans les locaux de la mairie de La Londe les Maures.

Fait à Toulon, le 19 JUIL 2017

Le Président du Conseil Départemental



Marc GIRAUD

## Types de publics accueillis

### LES SERVICES aux adhérents

SERVICES	PUBLICS	AIDES
« AMAD SENIORS »	<i>Seniors, Personnes âgées, dépendantes ou en perte d'autonomie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Activités domestiques</li> <li>❖ Actes essentiels de la vie courante</li> <li>❖ Aide à la personne</li> <li>❖ Accompagnement activités sociales</li> <li>❖ Entretien du logement</li> <li>❖ Garde de nuit, passage sécurité</li> </ul>
« AMAD ACTIFS »	<i>Actifs, Familles, Seniors,</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Activités domestiques</li> <li>❖ Ménage</li> <li>❖ Repassage</li> <li>❖ Entretien du logement</li> </ul>
« AMAD HANDICAP »	<i>Personnes handicapées (Quel que soit l'âge)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aide à la mobilité</li> <li>❖ Accompagnement extérieur</li> <li>❖ Activités sociales et ludiques</li> </ul>
«AMAD» jardinage Informatique Transport accompagné	<i>Actifs, Familles, Seniors</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gros nettoyage, remise en état du logement</li> <li>❖ Bricolage courant (pose de barre de rideau, petite plomberie, petits travaux de maçonnerie...)</li> <li>❖ Entretien courant du jardin</li> <li>❖ Initiation, aide à l'installation, internet</li> <li>❖ Transport en véhicule</li> </ul>



# LE MODE D'INTERVENTION PRESTATAIRE

	PRESTATAIRE
Le rôle de l'AMAD	<p>Mise à disposition au domicile d'un intervenant à domicile en fonction des aptitudes de l'un et des besoins de l'autre.</p> <p>Gestion directe de la relation contractuelle.</p> <p>Coordination des Intervenantes à domicile</p>

Les prestations peuvent avoir lieu à n'importe quelle heure, toute l'année, les weekends et jours fériés.

L'organisation du travail s'établit sur la base de planning, réalisé après définition de vos besoins, et en accord entre vous l'aide à domicile ainsi que votre agence.

En cas d'absence, nous mettrons tout en œuvre pour y pallier avec votre accord au préalable. Nous planifierons un remplacement dans les plus brefs délais.

Nous sommes prestataire de Services auprès des bénéficiaires et mettons à disposition notre personnel « Intervenants à Domicile » pour vous venir en aide, en fonction de votre secteur géographique, et de vos besoins, ainsi que des qualités, aptitudes et disponibilités des intervenants à domicile. **Nous sommes donc l'employeur des Intervenants à domicile.**

Les avantages	Les inconvénients
❖ Aucune contrainte administrative et responsabilité contractuelle dans le cadre de l'embauche d'un intervenant : AMAD employeur	❖ Flexibilité limitée sur le choix des jours et horaires d'intervention
❖ Rapidité de mises en poste par rapport à des besoins ponctuels et urgents	❖ Coût horaire plus élevé que le mode mandataire
❖ Nombreuses possibilités de prises en charge financières par l'intermédiaire d'une structure prestataire	❖ En cas d'interruption des prestations sur une longue période (hospitalisation par exemple), pas de garantie de retrouver le (la) même intervenant(e).
❖ Possibilité de réduction fiscale	
❖ Intervenants assurés par l'AMAD en Responsabilité Civile et lors des déplacements pour accompagnement des adhérents	
❖ Assurance de la continuité de service	

### FORMALITES ADHESION / EVALUATION

- ❖ **Un devis individualisé gratuit, est systématiquement remis à chaque adhérent.**
- ❖ Avant chaque mise en place d'interventions, une visite au domicile est effectuée par la coordinatrice de secteur afin de remplir le dossier administratif et effectuer une première évaluation du besoin à son domicile. Il vous sera expliqué nos méthodes d'évaluation de la prestation, les conditions de remplacement, les modalités de suspension ainsi que les modalités de résiliation (Confère : Contrat). Lors de cette visite **un projet de vie/DIPEC** sera établi lors de l'évaluation de vos besoins. Il servira de base de travail à nos intervenants à domicile.
- ❖ L'intervenant est sélectionné en fonction du contenu de la mission à accomplir.
- ❖ Un dossier peut être réalisé par l'AMAD pour une éventuelle prise en charge financière des prestations.
- ❖ Un contrat avec le bénéficiaire est établi avant la première prestation.

### MISE EN PLACE ET SUIVI DES PRESTATIONS

- ❖ L'intervenant est présenté lors de sa première prestation au domicile. Ce dossier servira tout au long de la présence dans la structure de support pour l'évolution de son besoin (visites régulières au domicile par les Responsables de Secteurs, et les coordinateurs de secteurs).
- ❖ **Un cahier de liaison** est mis en place, dans lequel l'aide à domicile inscrit la date, l'heure, le détail de chaque prestation ainsi que tout fait marquant. Cela nous permet de vérifier le travail effectué, et de suivre précisément la nature de l'aide qui vous ait apportée.
- ❖ La fiche d'intervention ménagère peut être modifiée, en suivant l'évolution de vos besoins.

Dans le cadre de la démarche qualité, l'AMAD s'engage à vous envoyer un questionnaire de satisfaction au moins une fois par an. Ce questionnaire sert à recueillir votre degré de satisfaction, afin, le cas échéant, de mener les actions correctives nécessaires à l'amélioration continue de notre qualité de services.

# LA FACTURATION

## CONDITIONS DE FACTURATION

- ❖ La facturation est effectuée conformément aux dispositions de la prise en charge et au devis, sur la base des fiches de vacation émargées par l'intervenant et par vous, à chaque prestation.
- ❖ Les factures sont réglables par tout type de paiement : chèque ou virement.
- ❖ Possibilité de régler par Chèque Emplois Service Universel (CESU)

L'AMAD a souscrit une assurance « Responsabilité Civile » couvrant les éventuels dommages causés par ses intervenants dans l'exercice de leur fonction, l'attestation d'assurance pourra vous être transmise sur simple demande. En cas de sinistre, vous pouvez prendre contact avec le service l'agence qui vous indiquera la marche à suivre et vous remettra les conditions générales de notre assurance. Attention, une franchise est applicable en cas de sinistre.

## TARIFS DES PRESTATIONS

**Nos prestations ouvrent droit à une réduction d'impôt de 50% des montants engagés (dans la limite des plafonds fixés par l'Etat).**

**tarifs : voir détail sur Grille des tarifs en fin de Livret qui sont annexés au présent livret.**

Mode de paiements acceptés : CESU prépayés, virement, chèque bancaire, prélèvement

# TARIFICATION 2025

## Maintien à domicile – Aide à la personne

Tarification horaire TTC applicable selon le type de prestations de maintien à domicile et d'aide à la personne. Grille tarifaire de l'AMAD des Iles d'or à partir du 01/01/2025. Les tarifs ci-dessous concernent les prestations régulières et ponctuelles. Les prises en charges peuvent être prise en compte dans le calcul du reste à charge. Si vous disposez d'une prise en charge qui dépend du taux CNAV, c'est ce dernier qui est appliqué, pour 2025 – taux horaire CNAV : 26.80€ Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation, quel qu'en soit le montant.

<i>Maintien à domicile – Aide à la personne</i>		
GIR 6 à 5	Tarif horaire TTC du lundi au vendredi	À partir de 27€
	<i>Après crédit d'impôts*</i>	<i>13.50€</i>
GIR 4	Tarif horaire TTC du lundi au vendredi	À partir de 28€
	<i>Après crédit d'impôts*</i>	<i>14€</i>
GIR 3	Tarif horaire TTC du lundi au vendredi	À partir de 28€
	<i>Après crédit d'impôts*</i>	<i>14€</i>
GIR 2	Tarif horaire TTC du lundi au vendredi	À partir de 29€
	<i>Après crédit d'impôts*</i>	<i>14.50€</i>
GIR 1	Tarif horaire TTC du lundi au vendredi	À partir de 29€
	<i>Après crédit d'impôts*</i>	<i>14.50€</i>

Tarif week-end (samedi et dimanche) : majoration de 50 %

Tarif jours fériés : majoration de 100 %

## UN PERSONNEL SPECIFIQUE A CHAQUE PRESTATION

**Pour les Séniors, personnes âgées ou en perte d'autonomie**

▶ aide ménagère - auxiliaire de vie -

**Pour les Actifs :**

▶ aide ménagère

▶auxiliaire de vie - assistante de vie aux familles

**Pour les personnes handicapées**

▶auxiliaire de vie - assistante de vie aux familles

**Pour le petit bricolage**

▶homme « toutes mains »

Toutes les prestations sont possibles sous les deux modes de fonctionnement (Mandataire et prestataire).



## LES AIDES FINANCIERES

### Information sur les Aides possibles et les conventionnements

#### APA à domicile

**Allocation personnalisée d'autonomie (APA)**

*Vérfifié le 30/05/2018 - Direction de l'information légale et administrative - service-public.fr*

Vous pouvez sous condition d'âge et de dépendance, bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). L'APA permet de financer une partie des dépenses nécessaires à votre maintien à domicile.

Condition d'âge :

Vous devez être âgé d'au moins 60 ans.

Condition de dépendance :

Vous devez, du fait de votre dépendance, être rattaché à l'un des groupes 1 à 4 de la grille Aggir.

Qu'est-ce que la grille Aggir ?

*Vérfifié le 11 avril 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)*

La grille nationale Aggir permet d'évaluer le degré de dépendance du demandeur de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), afin de déterminer le niveau d'aide dont il a besoin. Les niveaux de dépendance sont classés en 6 groupes dits "iso-ressources" (Gir). À chaque Gir correspond un niveau de besoins d'aides pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne.

La grille Aggir évalue les capacités de la personne âgée à accomplir 10 activités corporelles et mentales, dites discriminantes, et 7 activités domestiques et sociales, dites illustratives.

Seules les 10 activités dites *discriminantes* sont utilisées pour déterminer le Gir dont relève la personne âgée. Les 7 autres activités dites *illustratives* sont destinées à apporter des informations pour l'élaboration du plan d'aide de la personne âgée.

Activités évaluées :

#### Activités corporelles et mentales (discriminantes)

- Communiquer verbalement et/ou non verbalement, agir et se comporter de façon logique et sensée par rapport aux normes admises par la société
- Se repérer dans l'espace et le temps,
- Faire sa toilette,
- S'habiller, se déshabiller,
- Se servir et manger,
- Assurer l'hygiène de l'élimination urinaire et fécale,
- Se lever, se coucher, s'asseoir, passer de l'une de ces 3 positions à une autre,
- Se déplacer à l'intérieur du lieu de vie,
- Se déplacer en dehors du lieu de vie,
- Utiliser un moyen de communication à distance (téléphone, alarme, sonnette, etc.) dans le but d'alerter en cas de besoin.

#### Activités domestiques et sociales (illustratives)

- Gérer ses affaires, son budget et ses biens, reconnaître la valeur monétaire des pièces et des billets, se servir de l'argent et connaître la valeur des choses, effectuer les démarches administratives, remplir les formulaires,
- Préparer les repas et les conditionner pour qu'ils puissent être servis,
- Effectuer l'ensemble des travaux ménagers courants,
- Utiliser volontairement un moyen de transport collectif ou individuel,
- Acheter volontairement des biens,
- Respecter l'ordonnance du médecin et gérer soi-même son traitement,
- Pratiquer volontairement, seul ou en groupe, diverses activités de loisir.

En fonction de son degré de dépendance, la personne âgée est rattachée à un groupe iso-ressources (Gir). Il existe 6 Gir. Seuls les Gir 1 à 4 ouvrent droit à l'APA. La personne relevant des Gir 5 ou 6 peut demandeur une aide-ménagère.

## Rattachement à un groupe GIR :

Caractéristiques du demandeur en fonction du Gir auquel il est rattaché	
Gir	Degrés de dépendance
Gir 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personne confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessite une présence indispensable et continue d'intervenants,</li><li>• Ou personne en fin de vie</li></ul>
Gir 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personne confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales ne sont pas totalement altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante,</li><li>• Ou personne dont les fonctions mentales sont altérées, mais qui est capable de se déplacer et qui nécessite une surveillance permanente</li></ul>
Gir 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personne ayant conservé son autonomie mentale, partiellement son autonomie locomotrice, mais qui a besoin quotidiennement et plusieurs fois par jour d'une aide pour les soins corporels</li></ul>
Gir 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personne n'assumant pas seule ses transferts mais qui, une fois levée, peut se déplacer à l'intérieur de son logement, et qui a besoin d'aides pour la toilette et l'habillage,</li><li>• Ou personne n'ayant pas de problèmes locomoteurs mais qui doit être aidée pour les soins corporels et les repas</li></ul>
Gir 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personne ayant seulement besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage</li></ul>
Gir 6	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personne encore autonome pour les actes essentiels de la vie courante</li></ul>

## Comment obtenir un dossier :

Dans nos agences, nos collaborateurs sont à votre disposition afin d'engager les démarches administratives pour l'obtention du dossier, qui sera ensuite complété avec vous.

Ou vous pouvez contacter directement votre mairie (CCAS) ou le centre administratif départemental :

### Pour le département du VAR :

En vous déplaçant sur place  
ou par correspondance

390 avenue des Lices  
BP 1303  
83076 Toulon Cedex  
Horaires d'ouverture  
Du lundi au vendredi : de 9h00 à 12h00 et  
de 14h00 à 17h30

Conseil départemental – Var  
390 avenue des Lices  
BP 1303  
83076 Toulon Cedex En ligne  
Courriel : [contacte@var.fr](mailto:contacte@var.fr)  
Téléphone  
04 83 95 00 00

### Condition de résidence

Vous devez résider :

- Soit à votre domicile,
- Soit chez un accueillant familial,
- Soit dans un établissement dont la capacité d'accueil est inférieure à 25 places,
- Soit dans une résidence autonomie (anciennement "foyer-logement") pour personnes valides.

Vous devez habiter en France de manière stable et régulière.

Remplir et renvoyer le dossier

Si vous décidez de faire ces démarches seul, après avoir rempli le dossier, vous pouvez le déposer ou le renvoyer par courrier à l'adresse signalée dans le dossier.

Le dossier est accompagné des pièces suivantes :

- Photocopie du livret de famille, de votre carte d'identité, de votre passeport ou d'un extrait d'acte de naissance ou photocopie de votre titre de séjour (si vous êtes étranger non européen),
- Photocopie de votre dernier avis d'imposition ou de non-imposition sur le revenu,
- Photocopie de votre dernier avis d'imposition de taxe foncière sur les propriétés bâties et non bâties (si vous êtes propriétaire),
- Relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal.

Accusé de réception du dossier

Les services du département sont tenus d'accuser réception de votre dossier dans les 10 jours.

Instruction de votre demande :

Après réception de votre dossier de demande complet, une équipe médico-sociale composée d'au moins un médecin et un travailleur social se charge d'évaluer votre degré de perte d'autonomie, ainsi que le besoin de répit de ses proches aidants. Durant l'instruction, elle effectue une visite à votre domicile. Un proche, votre tuteur et le médecin de votre choix peuvent être présents.

Proposition de l'équipe médico-sociale :

Si, au terme de l'instruction, vous êtes classé dans l'un des groupes 1 à 4 de la grille AGGIR, un plan d'aide vous est proposé. Celui-ci recense vos besoins et l'ensemble des dépenses nécessaires pour votre maintien à domicile. Le plan d'aide peut prévoir, par exemple :

- La rémunération d'une aide à domicile ou d'un accueillant familial,
- Des aides concernant le transport ou la livraison de repas,
- Des aides techniques et des mesures d'adaptation du logement,
- Le recours à un ou des dispositifs de répit : accueil temporaire (en établissement ou famille d'accueil), relais à domicile, etc.

Si votre degré de perte d'autonomie ne justifie pas l'établissement d'un plan d'aide, vous ne pouvez pas bénéficier de l'APA à domicile.

Réponse du demandeur

**Vous avez 10 jours pour accepter le plan d'aide proposé ou pour demander des modifications.**

Décision d'attribution

**L'attribution de l'APA est accordée par le département. La décision vous est notifiée après acceptation du plan d'aide.**

**Cette décision doit intervenir dans les 2 mois suivant la date de réception du dossier complet de demande. Passé ce délai, un montant forfaitaire vous est versé dans l'attente d'une décision explicite.**

## **Prestation de compensation du handicap (PCH)**

*Vérfié le 01 avril 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre).*

La prestation de compensation du handicap (PCH) est une aide financière versée par le département. Elle est destinée à rembourser les dépenses liées à votre perte d'autonomie. Son attribution dépend de votre degré d'autonomie, de votre âge, de vos ressources et de votre résidence. La PCH est une prestation permettant la prise en charge de certaines dépenses liées au handicap. C'est une aide personnalisée, modulable en fonction de vos besoins.

**Condition d'attribution**

**Autonomie**

Pour pouvoir bénéficier de la PCH, vous devez rencontrer :

- Une difficulté **absolue** pour la réalisation d'1 activité (mobilité, entretien personnel, communication, tâches et exigences générales et relations avec autrui). La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée d'absolue lorsqu'elles ne peuvent pas du tout être réalisées par vous-même,
- Ou une difficulté **grave** pour la réalisation d'au moins 2 activités (mobilité, entretien personnel, communication, tâches et exigences générales et relations avec autrui). La difficulté à accomplir ces activités est qualifiée de grave lorsqu'elles sont réalisées difficilement et de façon altérée par vous-même.

Âge :

- Adulte :

Pour la première demande, vous devez avoir moins de 60 ans sauf si vous vous trouvez dans l'un des cas suivants :

- Vous remplissez les conditions nécessaires pour la percevoir avant 60 ans. Dans cette hypothèse, vous pouvez demander la PCH avant vos 75 ans.
- Vous avez plus de 60 ans et vous exercez toujours une activité professionnelle.

Pour un renouvellement, si vous percevez la PCH avant 60 ans, vous pouvez continuer à la percevoir :

- Si vous remplissez les conditions d'attribution,
- Et tant que vous n'optez pas pour l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

- Enfant et Adolescent :

Pour pouvoir percevoir la PCH :

- Votre enfant doit avoir moins de 20 ans,
- Et vous devez préalablement toucher l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH).

## Ressources

L'accès à la PCH n'est pas soumis à une condition de ressources. Cependant, il est mis en place une participation laissée à votre charge en fonction de votre niveau de ressources. Les ressources prises en compte pour déterminer le taux de prise en charge sont fixés à :

- 100 % si vos ressources sont inférieures ou égales à 26 500,44 € par an,
- 80 % si elles sont supérieures à ce montant.

Les ressources prises en compte sont les ressources N-1.

Certaines ressources sont toutefois exclues des ressources retenues pour la détermination du taux de prise en charge parmi lesquelles :

- Vos revenus professionnels, ceux de la personne avec laquelle vous vivez, ceux de votre aidant familial ou de vos parents même lorsque vous vivez chez eux,
- Votre retraite et pension d'invalidité versées par un régime obligatoire,
- Votre allocation de chômage et régime de solidarité, votre allocation spécifique de solidarité, votre allocation équivalent retraite,
- Vos indemnités de maladie, de maternité, d'accident du travail et de maladie professionnelle ou votre allocation de cessation anticipée d'activité en faveur des travailleurs de l'amiante,
- Vos prestations familiales,
- Votre allocation aux adultes handicapés (AAH),
- Vos allocations logement,
- Votre prime d'activité,
- Votre prime de déménagement,
- Votre pension attribuée en cas de divorce ou de séparation,
- Votre bourse d'étudiant,
- vos rentes *survie* ou *épargne handicap*.

Résidence :

Pour pouvoir bénéficier de la PCH, il faut résider en France.

Si vous êtes étranger vous devez détenir :

- Une carte de résident
- Ou un titre de séjour valide.

Vous pouvez obtenir la PCH si vous êtes hébergé :

- En établissement social ou médico-social,
- Ou hospitalisé en établissement de santé.

Vous pouvez également bénéficier de la PCH si :

- Vous êtes hébergé dans un établissement situé en Belgique, au Luxembourg, en Allemagne, en Suisse, en Italie, ou en Espagne
- Et que vous n'avez pas pu obtenir un établissement plus proche adapté à vos besoins. Dans cette hypothèse, le séjour doit s'inscrire dans le cadre d'une décision d'orientation de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Le séjour doit être d'une durée comprise entre 1 et 5 ans et donner lieu à une prise en charge par l'Assurance maladie ou par l'aide sociale du département.

## Démarche

Dans nos agences, nos collaborateurs sont à votre disposition pour vous accompagner dans la mise en place de votre demande d'obtention d'une Prestation de Compensation du Handicap. Le formulaire cerfa n°13788\*01 qui doit être complété à cet effet est téléchargeable sur le site : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

Ce formulaire qui sera une fois complété, sera déposé à la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

### Pour le Var :

Sur place

Par correspondance

293, route de la Seyne  
Technopôle Var-Matin  
83192 Ollioules Cedex

Horaires d'ouverture

Le mardi : de 08h30 à 15h30

Le lundi : de 08h30 à 12h00 et de  
13h30 à 16h30

Du mercredi au vendredi : de 08h30 à  
12h00 et de 13h30 à 16h30

Maison départementale des personnes  
handicapées (MDPH) - Var  
293, route de la Seyne  
Technopôle Var-Matin  
83192 Ollioules Cedex  
Télécopie : +33 4 94 05 55 32  
En ligne Site  
Internet : <http://www.var.fr>  
Courriel : [secretariatmdphcgvar.fr](mailto:secretariatmdphcgvar.fr)  
Téléphone 83 00 83 0810

Vérfié le 06-08-2018 par La Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

### Instruction de votre demande :

La demande de PCH fait l'objet d'une évaluation de vos besoins par une équipe pluridisciplinaire qui élabore ensuite un plan personnalisé de compensation. Ce plan comprend des propositions de toute nature (prestations, orientation, conseils).

Le plan personnalisé de compensation est ensuite transmis, avec vos observations éventuelles, à la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) pour décision.

La CDAPH rend sa décision dans un délai de 4 mois à partir de la date de dépôt de la demande. À défaut, le silence gardé pendant plus de 4 mois correspond à un refus.

## Aides couvertes

### Aides humaines

Cette aide permet à la personne handicapée d'être assistée par une tierce personne :

- Soit pour rémunérer un service d'aide à domicile,
- Soit pour dédommager un aidant familial (un membre de la famille qui n'est pas salarié pour cette aide).

Aides	Prise en charge à taux plein	Prise en charge à taux partiel
Emploi direct d'une tierce personne	100 % dans la limite de 13,61 € l'heure ou 14,11 si réalisation de gestes liés à des soins ou aspirations endotrachéales	80 % dans la limite de 13,61 € l'heure ou 14,11 si réalisation de gestes liés à des soins ou aspirations endotrachéales
Recours à un service mandataire	100 % dans la limite de 14,97 € ou 15,52 € si réalisation de gestes liés à des soins ou aspirations endotrachéales	80 % dans la limite de 14,97 € ou 15,52 € si réalisation de gestes liés à des soins ou aspirations endotrachéales
Recours à un service prestataire agréé	100 % dans la limite de 17,77 € l'heure ou dans la limite du montant fixé entre le service prestataire et le département	80 % dans la limite 17,77 € l'heure ou dans la limite du montant fixé entre le service prestataire et le département
Aidant familial	100 % et dédommagement à hauteur de 3,70 € l'heure ou 5,54 € l'heure si l'aidant réduit ou abandonne son activité professionnelle	80 % et dédommagement à hauteur de 3,70 € l'heure ou 5,54 € l'heure si l'aidant réduit ou abandonne son activité professionnelle

### Aide technique

Cette aide est destinée à l'achat ou la location d'un matériel compensant le handicap.

Le niveau de remboursement diffère selon que l'aide figure ou non sur la liste des produits et prestations remboursables (LPPR) par la Sécurité sociale.

Aides	Prise en charge à taux plein	Prise en charge à taux partiel
Aide figurant dans la LPPR	À 100 % dans la limite de 3 960 € par période de 3 ans	À 80 % dans la limite de 3 960 € par période de 3 ans
Aide ne figurant pas dans la LPPR	À 75 % dans la limite de 3 960 € par période de 3 ans	À 75 % dans la limite de 3 960 € par période de 3 ans

Aide à l'aménagement du logement :

Cette aide peut servir à l'aménagement du logement :

- De la personne handicapée,
- Ou de la personne qui l'héberge.

Les travaux doivent compenser les limitations d'activité de la personne, que ce soit à titre définitif ou provisoire. Dans ce 2<sup>nd</sup> cas, les limitations d'activité doivent avoir une durée prévisible d'au moins 1 an.

Lorsque l'aide est attribuée pour le domicile d'une personne qui héberge une personne handicapée, il doit y avoir entre les 2 :

- un lien d' *ascendance* de *descendance* ou *collatéral* jusqu'au 4<sup>e</sup> degré,
- Ou un lien d'ascendance, de descendance ou collatéral, jusqu'au 4<sup>e</sup> degré de la personne avec laquelle il vit en couple.

Les frais de déménagement peuvent également être pris en charge. Pour cela vous pouvez vous renseigner directement sur le site : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14202>, et ainsi vous informer sur les conditions de mise en place.

### Aide au transport

L'aide comprend :

- L'aménagement du véhicule utilisé habituellement par la personne handicapée comme conducteur ou passager,
- Et les surcoûts liés aux trajets.

Pour en bénéficier, il faut être titulaire du permis portant la mention restrictive d'un poste de conduite adapté.

Les surcoûts liés aux trajets peuvent également être pris en charge lorsqu'il s'agit :

- De transports réguliers, fréquents ou correspondants à un départ annuel en congés,
- Ou de déplacements entre le domicile de la personne handicapée et l'hôpital dès lors qu'ils sont effectués par un tiers ou lorsque la distance aller-retour est supérieure à 50 km.

Aide	Prise en charge à taux plein	Prise en charge à taux partiel
Frais d'aménagement du véhicule jusqu'à 1 500 €	À 100 %	À 80 %
Frais d'aménagement du véhicule au-delà de 1 500 €	À 75 % dans la limite maximale de 5 000 € sur une période de 5 ans	À 75 % dans la limite de 5 000 € sur une période de 5 ans
Surcoût lié au trajet en voiture particulière	À 100 % dans la limite de 0,50 € par km et de 12 000 € sur une période de 5 ans	À 80 % dans la limite de 0,50 € par km et de 12 000 € sur une période de 5 ans
Surcoût lié au trajet avec d'autres moyens de transport	À 75 % dans la limite de 5 000 € sur une période de 5 ans	À 75 % dans la limite de 5 000 € sur une période de 5 ans

## Aides spécifiques ou exceptionnelles

Les charges spécifiques sont des dépenses permanentes et prévisibles liées au handicap et non prises en compte par un des autres éléments de la PCH. Il peut s'agir par exemple des frais d'entretien d'un fauteuil roulant.

Les charges exceptionnelles sont des dépenses ponctuelles liées au handicap et non prises en compte par un des autres éléments de la PCH. Il peut s'agir, par exemple, de frais de réparations d'un lit médicalisé.

Aides	Prise en charge à taux partiel et plein
Charges spécifiques	À 75 % dans la limite de 100 € par mois
Charges exceptionnelles	À 75 % dans limite de 1 800 € par période de 3 ans

## Aide animalière

Cette aide est destinée à l'acquisition et à l'entretien d'un animal participant à l'autonomie de la personne handicapée. Dans ce cas, le chien doit avoir été éduqué par des éducateurs qualifiés.

Le remboursement peut aller jusqu'à 100 % des frais en cas de prise en charge à taux plein (80 % à taux partiel) dans la limite de 3 000 € par période de 5 ans.

## **Aide sociale aux personnes âgées : aide-ménagère à domicile**

*Vérfifié le 01 avril 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)*

Vous pouvez bénéficier d'une aide-ménagère (aide à la toilette, ménage...) si votre état de santé le justifie et que vous remplissez certaines conditions d'âge et de ressources.

### Type d'aides :

La nature des aides proposées dépend de vos besoins. Il s'agit de services ménagers effectués par un service d'aide habilité, comme par exemple :

- Le ménage de votre logement,
- L'entretien du linge,
- Une aide pour effectuer votre toilette,
- La préparation des repas sur place.

### Condition de dépendance :

Vous devez avoir des difficultés pour accomplir les principales tâches ménagères, et cette aide matérielle doit vous permettre de rester à votre domicile.

### Condition de ressources

Vous avez droit à l'aide sociale financée par votre département si vos ressources mensuelles (hors aides au logement) sont inférieures à :

- 801 € si vous vivez seul,
- À 1 243 € si vous vivez en couple.

Si vos revenus sont supérieurs à ces montants, renseignez-vous auprès de votre caisse de retraite, qui peut également vous proposer une aide-ménagère à domicile.

Condition d'âge :

Vous avez droit à l'aide sociale financée par votre département si vous êtes âgé(e) :

- D'au moins 65 ans,
- Ou d'au moins 60 ans si vous êtes reconnu(e) inapte au travail.

À défaut, si vous êtes retraité(e), vous pouvez peut-être bénéficier de l'aide proposée par votre caisse de retraite.

Démarches :

Si vous pouvez bénéficier de la prise en charge des repas mise en place par votre département, la demande est faite auprès de votre mairie (CCAS).

À défaut, vous devez faire la demande à votre caisse de retraite (si elle propose une prise en charge des repas). Par exemple, si vous êtes retraité(e) du régime général de la sécurité sociale, vous pouvez faire une demande d'aide-ménagère en remplissant le formulaire de demande d'aide pour bien vieillir chez soi. Ce formulaire est disponible en ligne sur le site du service public en passant par le lien suivant : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R1400>.

### **Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA)**

*Vérfifié le 01 avril 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)*

Si vous disposez de faibles revenus, l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) est une allocation qui vous permet d'assurer un niveau minimum de ressources. Son montant dépend de vos ressources et de votre situation familiale (seul ou en couple).

L'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) est une prestation mensuelle accordée aux retraités ayant de faibles ressources. Elle est versée par la Carsat (ou la MSA si vous dépendez du régime agricole). Elle s'ajoute, dans une certaine limite, à vos revenus personnels.

Conditions :

Pour pouvoir prétendre à cette aide, des conditions d'âge, de ressources et/ou de handicap entrent en compte. Afin de vous aiguiller, sur l'ensemble des conditions requises, vous pouvez vous renseigner directement auprès de votre CARSAT, ou sur le site service public avec le lien suivant : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16871>

# La mise en place des prestations à votre domicile

**1/ Vous avez contact pour la mise en place d'une aide à domicile**

**2/ Un rendez-vous à domicile est organisé pour vous rencontrer, ainsi que votre personne de confiance ou une personne proche (aidant, enfants, conjoint...).**

Au cours de cet entretien, le contrat et le devis sont signés, garantissant notre champ d'intervention. Nous procédons au remplissage de votre dossier complet, à l'évaluation des risques au domicile, à la communication de toute la documentation liée à vos droits et à nos obligations.

Un dossier complet vous est laissé au domicile avec les annexes citées en référence.

Chacun des documents est expliqué et lu ensemble.

Toute la législation régissant nos contrats de prestation est notifiée dans le contrat (formulaire de rétractation – délai de 14 jours, résiliation du contrat :

- 7 jours pour les contrats de moins d'un mois
- 1 mois pour les contrats de moins d'un an
- 2 mois pour les contrats de plus d'un an).

Les situations d'urgence ne nécessitent pas de délai de résiliation (hospitalisation, décès).

**3/ Un second rendez-vous est pris pour la présentation de l'aide à domicile choisie pour vous.**

La fiche de mission est co-construite et signée, elle sera mise dans le cahier de liaison.

À compter de ce moment, nous assurons la continuité de service auprès de vous (informations et remplacement en cas d'absence de la salariée).

Vous vous engagez également à nous communiquer toute rupture conséquente du plan d'aide (vacances, hospitalisation...).

Des plans de crise et de continuité de service sont en vigueur au sein de l'entreprise.

**4/ Tout est mis en place au long de votre suivi pour recueillir vos demandes et évoluer en fonction de vos besoins pour votre prise en charge :**

Ainsi, des visites qualité sont régulières pour vérifier si le planning répond à vos besoins.

Nous recueillons votre niveau de satisfaction par un questionnaire qualité et un appel qualité annuel (dont l'analyse vous est communiquée).

**5/ Nous sensibilisons tout notre personnel à l'éthique, la bienveillance et la bientraitance, à la prévention de la maltraitance, et au respect des chartes des droits de la personne accueillie, par le biais de formations continues.**

La qualité de leur service est également évaluée annuellement.

**6/ Toute réclamation est traitée selon la procédure qui est décrite dans le paragraphe suivant sur vos droits.**

## Vos droits en tant que bénéficiaire de nos services

La loi qui encadre notre activité de service à la personne est celle du 2 janvier 2002 ; même si des ajouts ou des précisions se sont ajoutées depuis notamment la réforme des SAD de juillet 2023 applicable au 01/07/2025, les fondements restent dictés par cette loi.

### 1/ le secret professionnel et le partage des informations :

Pour mener à bien nos missions, vous partagez avec nous un certain nombre d'informations dont nous sommes garants : le verrouillage de notre logiciel professionnel, nos messageries sécurisées garantissent l'inviolabilité de ces informations. Par ailleurs, l'ensemble des acteurs avec lesquels nous travaillons sont soumis au secret professionnel.

### 2/ La personne de confiance (cf. note de service)

Il est de votre droit de désigner une personne de confiance, qui sera un véritable accompagnateur dans le suivi de vos besoins et le respect de vos demandes.  
Cette information vous sera demandée lors du premier rendez-vous à domicile.

### 3/ Que faire en cas de litige avec l'AMAD des Iles d'or ?

Essayons d'abord de trouver une solution ensemble !

- Contactez votre agence pour faire part du problème ; une visite à domicile sera organisée.
- Contactez le siège, par appel ou courrier, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation.

#### Si aucune solution ne pouvait être trouvée :

Vous avez la possibilité de saisir les **Personnes Qualifiées du département**, dont les coordonnées vous sont communiquées plus haut dans ce livret.

Ces personnes, habilitées par l'Agence Régionale de Santé, sont en capacité de vous accompagner dans le règlement du litige.

### 4/ Le traitement de vos données

Nous tenons à vous préciser qu'un dossier administratif et numérique est constitué à votre entrée dans l'entreprise.

Il est composé de tous les éléments administratifs nécessaires pour répondre à nos objectifs de prise en compte de votre demande.

La signature du contrat nous autorise à traiter ces informations de manière numérique.

Conformément à la **loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978**, le client bénéficie, en tout état de cause, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition concernant les données personnelles le concernant, en écrivant à l'adresse suivante : **contact@belage.fr**.

Le client est également en droit de contacter la **CNIL** s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.  
Nous vous informons que vous avez la possibilité de consulter votre dossier dans nos agences, sur simple demande.

## 1. Le rôle du responsable de secteur

La mission du responsable de secteur est de vous informer des modalités d'intervention de l'agence, de vous aider à définir vos besoins.

C'est cette personne qui va se déplacer à votre domicile afin d'évaluer votre demande et de définir le cadre de l'intervention. Elle va vous aiguiller sur les types de financement possibles et vous aidera à constituer votre dossier. Le référent de secteur assure la coordination avec les autres intervenants et désigne l'intervenant le plus adapté à la situation. Enfin, le référent sera toujours disponible pour répondre à vos questions et en apporter la solution. Il est en capacité de modifier et d'adapter la nature de l'intervention en cas de besoin.

Son rôle est d'analyser vos besoins à la suite d'un accueil physique et/ou téléphonique. Il sera en charge de la gestion administrative et organisationnelle des interventions. Enfin c'est cette personne qui assurera le suivi de la qualité des services rendus.

## 2. Le rôle de l'intervenant

L'intervenant devra entretenir votre logement, en fonctions de vos besoins rédigé dans votre projet de vie. Les besoins varient d'un adhérent à un autre :

- ❖ Repasser votre linge
- ❖ Aider à préparer vos repas
- ❖ Faire vos courses
- ❖ Aider pendant votre toilette
- ❖ Aider à l'habillage et au déshabillage
- ❖ Accompagner dans vos petits déplacements (à pied ou en voiture)

***Nous rappelons que l'intervenante à domicile n'est pas un soignant et que tous travaux jugés dangereux par nos agences ne peuvent être réalisés.***



## *L'AMAD intervient pour effectuer des missions de service à la personne au domicile*

- ❖ **APPORTE** pour les personnes dépendantes, quels que soient l'âge et l'état de santé, un soutien matériel et sanitaire, une assistance morale et sociale permettant de concourir au maintien à domicile de l'adhérent, dans le respect de l'éthique et de la déontologie. Cette aide s'arrête là où doit intervenir un professionnel du domaine médical ou paramédical.
- ❖ **RESPECTE** le type de mission confiée et le nombre d'heures allouées dans la dignité et le respect de l'intégrité, du cadre de vie, des habitudes, des goûts et des croyances de la personne aidée et de son entourage, de la confidentialité de leur identité, leur mode de vie et leur santé.
- ❖ **ASSURE** la continuité du service.
- ❖ **S'ADAPTE** à la personne aidée.
- ❖ **SUIT** l'évolution de son état de santé en réalisant périodiquement une évaluation des besoins
- ❖ **PROPOSE** une offre de services complète et adaptée.
- ❖ **COORDONNE** si nécessaire des actions avec d'autres entités ou d'autres professionnels.
- ❖ **VEILLE** à la prévention de la maltraitance et des abus de faiblesse et réalise si nécessaire un signalement auprès des organismes ou autorités compétents pour recevoir ces informations.
- ❖ **MAINTIENT** en permanence une présence auprès des personnes aidées, en leur dédiant un interlocuteur compétent et qualifié pour recevoir leurs remarques, réclamations ou demandes.
- ❖ **FORME** ses salariés en veillant particulièrement à la formation des intervenants exerçant leurs fonctions auprès des personnes dépendantes.
- ❖ **PRESERVE** les droits des salariés et leurs conditions de travail en veillant particulièrement à la prévention des risques professionnels.
- ❖ **CONTRÔLE** la qualité des interventions réalisées par ses intervenants tant dans l'exécution des prestations que dans leur comportement professionnel.
- ❖ **PARTICIPE** aux coordinations et réseaux en collaborant à l'amélioration des conditions d'intervention à domicile.
- ❖ **S'ENGAGE** à appliquer et à se conformer à la législation en vigueur Loi 2002-2 du 02 janvier 2002.

La direction vous informe qu'elle a réalisé sa déclaration auprès des services de la CNIL et qu'elle s'engage à respecter les directives de celle-ci en matière de confidentialité des informations confiées.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant à l'Agence nationale des services à la personne via le formulaire de contact. Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

# ANNEXES AU LIVRET D'ACCUEIL DE L'ADHERENT

- Charte des droits et libertés de la personne
- Procédure d'intégration et de sortie
- Charte Éthique et bientraitance
- Organigramme
- Règlement de fonctionnement
- Tarification
- Protocole d'épidémie
- Note d'information sur la prévention de la maltraitance
- Note sur la personne de confiance
- Liste des partenaires santé
- Liste des conventions de partenariat AMAD
- Charte RGPD
- Fiche observations / réclamations / suggestions