

DOMODéclic

Livret d'accueil

Service autonomie à domicile en Essonne
Vivre chez soi, bien accompagné.

01 69 44 61 92 · domodeclic.com

ÉDITO

Bienvenue chez vous, avec nous



David FABRE
Fondateur et directeur

Madame, Monsieur,

J'ai créé DOMODECLIC en 2009 avec une idée simple : chacun doit pouvoir continuer à vivre chez soi, entouré de personnes de confiance, en gardant ses habitudes et ses choix.

Derrière chaque intervention, il y a une équipe : des intervenants formés, des responsables de secteur qui vous connaissent, et un numéro qui répond, même le soir.

Ce livret vous explique comment nous travaillons et quels sont vos droits. Si quelque chose ne vous convient pas, dites-le-nous : c'est ainsi que nous progressons. Merci de votre confiance.



David FABRE

Sommaire

Qui sommes-nous ?	3	Nos services	4
Vos interlocuteurs	5	La mise en place, étape par étape	6
Au quotidien	7	Le rôle des intervenants	8
Nos tarifs 2026	9	Aides et crédit d'impôt	10
Facture, absences, contrat	11	Vos droits	12
Une question, un souci ?	13	Qualité et votre avis	14
Numéros utiles	15	Documents remis	16

NOTRE SERVICE

Qui sommes-nous ?

DOMODECLIC est un **service autonomie à domicile (SAD)** autorisé par le Conseil départemental de l'Essonne (autorisation n° SAP513066829 du 8 avril 2025), avec lequel nous avons signé un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens.

Nous intervenons en **mode prestataire** : nos intervenants sont nos salariés. Nous les recrutons, les formons et les encadrons. Vous n'avez aucune démarche d'employeur à faire.

Nos quatre missions

Aider dans les actes de la vie quotidienne
lever, toilette, repas, entretien du logement, courses.

Garder le lien social
sorties, rendez-vous, activités, lutte contre l'isolement.

Prévenir et soutenir les aidants
repérer les fragilités, informer et orienter vos proches.

Faciliter l'accès aux soins
orientation vers infirmiers, SSIAD, médecin traitant, et coordination.

Les situations qui demandent plus

Avec le Département (CPOM), nous nous engageons auprès des bénéficiaires de l'APA et de la PCH dont la situation demande plus : maladie d'Alzheimer ou de Parkinson, handicap psychique, forte dépendance, fin de vie, retour d'hôpital. Intervenants formés, binôme si besoin, référent attitré. **Sans supplément de prix** : le surcoût est financé par le Département.

CE QUE NOUS FAISONS POUR VOUS

Nos services

Chaque accompagnement est construit avec vous, à partir de vos besoins, de vos habitudes et des aides auxquelles vous avez droit.

Aide à domicile
Aide au lever et au coucher, à la toilette, à l'habillage, aux repas ; aide à la prise d'un médicament préparé.

Entretien du logement et du linge
Ménage, repassage, changement des draps.

Accompagnement et vie sociale
Courses, rendez-vous médicaux, promenades, activités, avec ou sans véhicule.

Aide administrative
Courrier, démarches en ligne, dossiers d'aide (APA, caisse de retraite).

Soutien aux aidants
Relais à domicile pour souffler, information et orientation.

Et aussi, dans le groupe
Garde d'enfants, jardinage et petit bricolage, sur devis.

Interventions 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h, et de 7 h à 22 h lorsque votre plan d'aide APA ou PCH le prévoit (lever, coucher). Les dimanches et jours fériés, pour les situations qui le nécessitent (aide à la toilette, repas).

NOUS JOINDRE

Vos interlocuteurs

01 69 44 61 92
Un seul numéro pour toutes nos agences · contact@domodeclic.com

Agence de Savigny-sur-Orge
179 boulevard Aristide Briand · Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h

Relais de Sainte-Geneviève-des-Bois
86 route de Longpont · Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h

Relais de Montgeron
81 avenue de la République · Du lundi au vendredi, de 9 h 30 à 17 h 30

Astreinte téléphonique sur le même numéro, de 7 h à 22 h en dehors des heures d'ouverture, réservée aux urgences : absence d'un intervenant, retour d'hospitalisation imprévu…

Votre responsable de secteur

Il organise votre accompagnement, vous rend visite et répond à vos questions.

Nom : .....

Ligne directe : .....

DÉMARRER

La mise en place, étape par étape

1. **Vous nous contactez** : par téléphone, sur le site ou à l'agence, vous, un proche ou un professionnel.
2. **Visite d'évaluation gratuite** : votre responsable de secteur évalue avec vous vos besoins et les aides possibles. Il vous présente votre droit de désigner une personne de confiance.
3. **Devis gratuit** : remis pour toute prestation d'au moins 100 € TTC par mois, ou sur simple demande.
4. **Document individuel de prise en charge** : il précise les prestations, horaires et prix. Il vous est remis avant la première intervention et signé au plus tard dans le mois. Signé chez vous, il peut être annulé dans les 14 jours.
5. **Projet d'accompagnement personnalisé** : vos objectifs, vos habitudes et les consignes utiles aux intervenants.
6. **Démarrage** : votre intervenant vous est présenté, si possible lors d'une première intervention accompagnée.
7. **Réévaluation** : au moins une fois par an, lors d'une visite à domicile, et à chaque changement de situation.

COMMENT ÇA SE PASSE

Au quotidien

Votre planning

Il vous est communiqué à l'avance et reste consultable dans votre espace client en ligne. Toute modification vous est annoncée dès qu'elle est connue.

Le pointage

À chaque passage, l'intervenant enregistre son arrivée et son départ sur son application, gratuitement pour vous. C'est la preuve des heures réellement faites. Sans pointage possible, il vous fait signer une feuille de présence.

Les remplacements

En cas d'absence de votre intervenant, nous le remplaçons et vous prévenons au moins 48 heures avant, sauf urgence. Vous pouvez demander à changer d'intervenant.

Le cahier de liaison

Laissé chez vous, il est rempli à chaque intervention. Il relie intervenants, famille et professionnels de santé.

Vos absences

Prévenez-nous au moins 48 heures avant. Une hospitalisation ou une urgence n'est jamais facturée.

CE QU'ILS FONT, CE QU'ILS NE FONT PAS

Le rôle des intervenants

Nos intervenants sont formés, notamment par notre organisme de formation DECLIC UNIVERSITE. Ils respectent votre intimité, vos convictions et le secret professionnel.

Ils font

- ✓ Aide aux gestes du quotidien
- ✓ Repas, courses, ménage, linge
- ✓ Accompagnement aux sorties et rendez-vous
- ✓ Aide administrative simple
- ✓ Repérer et signaler un changement de votre état

Ils ne font pas

- ✗ Les soins (infirmier, kiné, pédicure)
- ✗ Les gros travaux, la cave, le grenier
- ✗ Le lessivage des murs, plafonds, portes
- ✗ Le nettoyage en hauteur sur escabeau
- ✗ Le déplacement de meubles lourds

Pour votre protection

- Ils n'acceptent ni pourboire, ni cadeau, ni prêt, ni don, ni legs (article L.116-4 du CASF).
- Ils ne détiennent ni procuration, ni carte bancaire, ni code.
- Pour les courses : tickets de caisse et monnaie rendus, notés dans un carnet.
- Vos clés sont remises contre décharge et répertoriées sans votre adresse. Deux jeux sont demandés pour des interventions 7 jours sur 7.

PRIX AU 1ER JANVIER 2026

Nos tarifs 2026

Aide à domicile, par heure	Prix TTC	Après crédit d'impôt*
Tarif normal, du lundi au samedi	**31,50 €**	15,75 €
Dimanche et jour férié	**37,80 €**	18,90 €
1er mai et 25 décembre	**63,00 €**	31,50 €
Avec une caisse de retraite (semaine)	**28,00 €**	14,00 €
Avec l'APA, prise en charge d'au moins 90 %	**25,00 €**	12,50 €
Avec l'APA, prise en charge de moins de 90 %	**30,00 €**	15,00 €
Avec la PCH	**25,00 €**	12,50 €

- Accompagnement en véhicule ou courses : **1,10 € TTC par kilomètre**.
- Facturation au temps réellement passé chez vous : 30 minutes minimum, puis arrondi au quart d'heure supérieur.
- **Aucun frais de dossier, de gestion ou de déplacement.** Devis gratuit.
- APA ou PCH : **pas de majoration** les dimanches et jours fériés prévus au plan d'aide. Vous ne payez que votre participation.
- Évolution au 1er janvier, dans la limite fixée chaque année par l'État, annoncée au moins 30 jours avant.

* Crédit d'impôt de 50 %, selon votre situation fiscale. TVA à 5,5 % pour l'aide aux personnes âgées ou handicapées. Jardinage (structure du groupe) : 97,50 € TTC le quart de journée, déchèterie 35 € TTC.

FINANCER VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Aides et crédit d'impôt

Les aides possibles

- € **APA** (allocation personnalisée d'autonomie), versée par le Conseil départemental aux personnes de 60 ans et plus.
- € **PCH** (prestation de compensation du handicap), attribuée par la MDPH.
- € **Caisses de retraite** (aide au retour à domicile, aide à domicile), mutuelles et assurances.
- € **CESU préfinancés** par votre employeur, votre comité d'entreprise ou une caisse.

Votre responsable de secteur vous aide à monter et à renouveler ces dossiers.

Le crédit d'impôt de 50 %

Les sommes que vous payez ouvrent droit à un crédit d'impôt de 50 %, même si vous n'êtes pas imposable. Une attestation fiscale vous est envoyée chaque année.

Avance immédiate : le crédit d'impôt est déduit dès la facture, vous ne payez que la moitié. Elle n'est pas encore ouverte aux bénéficiaires de l'APA ou de la PCH, ni pour la garde d'un enfant de moins de 6 ans : le crédit d'impôt est alors versé l'année suivante. Une facture payée avec l'avance immédiate ne peut pas être réglée en CESU préfinancés.

Facture, absences, contrat

Votre facture

- Mensuelle, d'après les heures réellement effectuées.
- Elle indique le coût total et votre reste à charge, même si une aide finance une partie.
- Payable à réception : prélèvement, virement, chèque ou CESU.
- Une difficulté de paiement ? Appelez-nous : un échéancier peut être proposé.

Vos absences

- Prévenez-nous au moins 48 heures avant.
- Une absence prévue n'est jamais facturée. Sans prévenance, hors force majeure, l'intervention peut être facturée dans la limite des frais réellement engagés.
- Hospitalisation ou urgence : aucune facturation.

Votre contrat

- Durée indéterminée, avec un mois d'essai.
- Vous pouvez y mettre fin par écrit, avec un préavis d'un mois (24 heures si les prestations ont duré moins d'un mois).
- Il prend fin sans préavis en cas d'entrée en établissement, de décès ou d'hospitalisation en soins palliatifs.

LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS

Vos droits

La charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 8 septembre 2003) vous est remise avec ce livret. Elle vous garantit notamment le droit de :

- ✓ Être respecté dans votre dignité, votre intimité et vos convictions
- ✓ Choisir vos prestations et donner votre accord
- ✓ Être informé clairement et accéder à votre dossier
- ✓ Voir vos informations protégées par le secret professionnel
- ✓ Participer à votre projet d'accompagnement
- ✓ Arrêter ou modifier votre accompagnement

Désigner une personne de confiance

Un proche ou votre médecin traitant peut vous accompagner dans vos démarches et vos décisions. Nous vous remettons la notice et le formulaire au moins 8 jours avant la signature de votre contrat. Vous pouvez la changer à tout moment.

Faire appel à une personne qualifiée

En cas de difficulté, une personne qualifiée et indépendante peut vous aider gratuitement à faire valoir vos droits. La liste de l'Essonne (arrêté ARS 91-2024-DD-01) est jointe. Écrivez au Conseil départemental, Service des établissements et services sociaux et médico-sociaux, Hôtel du Département, boulevard de France – Georges Pompidou, 91012 Évry-Courcouronnes.

RÉCLAMATIONS ET RECOURS

Une question, un souci ?

1. **Parlez-en à votre responsable de secteur** : la plupart des soucis se règlent en un appel.

2. **Écrivez-nous** : DOMODECLIC, 179 boulevard Aristide Briand, 91600 Savigny-sur-Orge, ou contact@domodeclic.com avec « Réclamation » en objet. Accusé de réception sous 15 jours ouvrables, réponse sous 15 jours ouvrables, ou 2 mois au plus si une action corrective est nécessaire.

3. **Saisissez le médiateur** : gratuitement, si le désaccord persiste : ANM Conso, 25 allée Rose Dieng Kuntz, 75019 Paris – www.anm-conso.com.

3977

Maltraitance d'une personne âgée ou handicapée : victime ou témoin, appelez ce numéro national, ou prévenez notre référent maltraitance, David FABRE, directeur, au 01 69 44 61 92.

Vous pouvez aussi faire appel à une personne qualifiée (page 12).

Démarchage téléphonique : inscription gratuite sur la liste d'opposition Bloctel, www.bloctel.gouv.fr.

NOUS AMÉLIORER AVEC VOUS

Qualité et votre avis

- **Une enquête de satisfaction chaque année**, dont les résultats sont publiés dans votre espace client.
- **Une visite annuelle** de votre responsable de secteur pour faire le point.
- **Une réunion des personnes accompagnées** et de leurs proches, au moins une fois par an dès 2026, puis un conseil de la vie sociale en 2027.
- **Vos avis** peuvent être déposés auprès d'Opinion System, organisme indépendant qui contrôle et publie tous les avis.



La salle de formation de DECLIC UNIVERSITE, à Savigny-sur-Orge.

Vos données personnelles

Votre dossier est tenu dans notre logiciel sécurisé, accessible aux seules personnes habilitées. Vous pouvez y accéder, le faire rectifier ou vous opposer à certains usages : écrivez à notre déléguée à la protection des données, Doris GRUJIC (contact@domodeclic.com, objet « Données personnelles »). Réclamation possible auprès de la CNIL.

À GARDER PRÈS DU TÉLÉPHONE

Numéros utiles

DOMODECLIC : 01 69 44 61 92

Astreinte de 7 h à 22 h en dehors des heures d'ouverture, sur le même numéro.

Urgences

15 SAMU	**18** Pompiers	**17** Police
112 Urgence européenne	**114** Sourds et malentendants (SMS)	**3977** Maltraitance

Organismes

Conseil départemental de l'Essonne (APA) : Hôtel du Département, boulevard de France, 91012 Évry-Courcouronnes

MDPH de l'Essonne (PCH) : 93 rue Henri Rochefort, 91000 Évry-Courcouronnes · tél. 01 60 76 11 00

ARS, délégation de l'Essonne : 9-13 avenue du Lac, 91000 Évry-Courcouronnes · tél. 01 69 36 71 71

Mes contacts

Mon médecin traitant : .....

Ma personne de confiance : .....

La personne à prévenir : .....

Mon CLIC : .....

BON À GARDER

Les documents qui vous sont remis

- [ ] Ce livret d'accueil
- [ ] La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- [ ] Le règlement de fonctionnement du service
- [ ] La liste des personnes qualifiées de l'Essonne
- [ ] La notice et les formulaires « personne de confiance »
- [ ] Votre devis et votre document individuel de prise en charge

Ils sont aussi consultables sur **domodeclic.com/vos-droits**.

DOMODéclic

01 69 44 61 92

contact@domodeclic.com · domodeclic.com
179 boulevard Aristide Briand, 91600 Savigny-sur-Orge

DOMODECLIC – David FABRE, entrepreneur individuel – SIREN 513 066 829. Service autonomie à domicile autorisé par le Conseil départemental de l'Essonne, autorisation n° SAP513066829 du 08/04/2025 – FINESS du service 910024298 (entité juridique 910024280). Livret d'accueil, version de novembre 2026. Photos : DOMODECLIC ; couverture : photo d'illustration (Adobe Stock).