



## **LIVRET D'ACCUEIL**



Madame, Monsieur,

Vous-même ou l'un de vos proches venez d'être accueilli dans notre structure de Service à la Personne.

Ce livret d'accueil a été spécialement conçu à votre intention afin de faciliter votre service à domicile en apportant des réponses aux questions liées à votre prestation.

La vocation de ce document est d'ouvrir le dialogue avec les équipes encadrantes et intervenantes et de vous offrir un support écrit auquel vous pouvez vous référer.

Soyez, d'ores et déjà, convaincu de ma volonté et de l'ensemble du personnel de tout mettre en œuvre pour vous assurer, ainsi qu'à vos proches, le meilleur service possible.

Pour OmniCa,

Erwan Quefféléant

## CONTACTS UTILES

\*\*\*\*\*

### 7/ Défenseurs des droits

Maison de la justice et du droit du Val de Bièvre  
65, rue Jean Jaurès  
94800 Villejuif  
Tel : 01 43 90 25 25

Maison des services publics  
3, rue Camille Desmoulins – 1<sup>er</sup> étage  
94230 Cachan  
Tel : 01 41 98 36 40

### 8/ Médiateur de la consommation

ANM Consommation  
2 rue de Colmar  
94300 Vincennes  
Tel : 01 58 64 00 05  
Internet : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)  
Courriel : [contact@anmconso.com](mailto:contact@anmconso.com)

Service-Public.fr



## URGENCE Qui appeler ?

SAMU



**15**

Urgence  
médicale

POLICE  
SECOURS



**17**

Signaler  
une infraction

POMPIERS



**18**

Situation  
de péril ou  
accident

URGENCE  
SMS



**114**

Accessible par  
application  
ou SMS

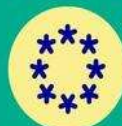
EN MER



**196**

Sauvetage  
en mer

EUROPE



**112**

→ Urgence  
médicale  
→ Infraction  
→ Péril

## CONTACTS UTILES

\*\*\*\*\*

### 1/ Permanence téléphonique OmniCa :

Tél : 06.11.50.12.09

Accessible du lundi au vendredi de 7h00 à 8h30 et de 17h30 à 21h00 et les week-end et jours fériés de 7h00 à 14h30 et de 17h00 à 21h00.

### 2/ Conseil Départemental du Val de Marne

21, avenue du Général de Gaulle

94 000 Créteil

Tel : 01.43.99.70.00

Internet : [www.valdemarne.fr](http://www.valdemarne.fr)

### 3/ Direction de l'Autonomie du Val de Marne

7-9, voie Félix Eboué

94 000 Créteil

Tél : 01 43 99 80 39

Internet : <https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/personnes-agees>

Courriel : [dir.autonomie.secretariat@valdemarne.fr](mailto:dir.autonomie.secretariat@valdemarne.fr)

### 4/ Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

7, voie Félix Eboué

94 000 Créteil

Tel : 01.43.99.79.00

Internet : <https://www.valdemarne.fr/a-votre-service/handicap>

Courriel : [mdph94@valdemarne.fr](mailto:mdph94@valdemarne.fr)

### 5/ Espace Autonomie secteur 6 (Pour les habitants de Ablon-sur-Seine, Chevilly-Larue,

Choisy-le-Roi, Orly, Rungis, Thiais, Villeneuve-le-Roi)

3, rue Béarn

94 550 Chevilly-Larue

Tél : 01 56 71 56 06

Courriel : [espace-autonomie-6@valdemarne.fr](mailto:espace-autonomie-6@valdemarne.fr)

### 6/ Espace Autonomie secteur 7 (Pour les habitants de Arcueil, Cachan, Fresnes, Gentilly,

L'Haÿ-les-Roses, Ivry-sur-Seine, Le Kremlin-Bicêtre, Villejuif, Vitry-sur-Seine)

27 avenue Maximilien Robespierre

94 400 Vitry-sur-Seine

Tél : 01 56 71 56 06

Courriel : [espace-autonomie-7@valdemarne.fr](mailto:espace-autonomie-7@valdemarne.fr)

## SOMMAIRE

➡ Notre déontologie .....	6
➡ Engagements et exigences Qualité .....	7
➡ La proximité au cœur de notre action.....	8
➡ L'accueil téléphonique .....	8
➡ Notre offre de services.....	9
➡ Notre équipe .....	10
➡ Les professionnels à votre domicile.....	10
➡ Votre admission.....	11
➡ Des prestations à votre mesure .....	12
➡ La tarification des prestations .....	14
➡ Le contrôle Qualité .....	15
➡ La gestion de vos remarques .....	15
ANNEXES.....	17

## ➤ Notre déontologie

Au sein d'OmniCa, le bénéficiaire est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

La direction définit les principes déontologiques suivants :

### \* Adopter une attitude générale de respect

- ✓ Respect de la dignité et de l'intégrité,
- ✓ Respect de la vie privée et de l'intimité,
- ✓ Respect des opinions et des croyances,
- ✓ Respect de l'autonomie et de la liberté de choix.

### \* Agir en faveur de la bientraitance

- ✓ Adopter une posture professionnelle respectueuse et bienveillante des personnes accompagnées,
- ✓ Former régulièrement le personnel à la bientraitance, à la communication bienveillante et à la gestion des situations complexes,
- ✓ Prévenir les situations à risques et réaliser les signalements aux autorités compétentes lorsque nécessaire.

### \* Proposer un accompagnement « individualisé »

- ✓ Recueillir les attentes et besoins des personnes accompagnées,
- ✓ Assurer un ajustement continu de la prestation,
- ✓ Développer un accompagnement empathique et consenti,
- ✓ Optimiser les capacités des personnes en préservant l'autonomie et l'indépendance,
- ✓ Coordonner son action avec d'autres entités, d'autres professionnels selon la situation de chacun.

Au terme des périodes précitées, les données peuvent être archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et / ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

### Qui sont les destinataires de vos données ?

Vos données personnelles sont accessibles aux seuls professionnels faisant partie de l'équipe OmniCa qui prennent en charge et organisent vos prestations. Certaines données sont accessibles aux aides à domicile qui interviennent à votre domicile dans la limite de leur fonction et de leur mission (ex : coordonnées, code d'accès, habitudes de vie, ...).

Sous réserve des dispositions légales, certaines de vos données personnelles peuvent être transmises à des tiers autorisés (ex. : tiers financeurs dans le cadre d'aides publiques ou privés).

OmniCa alimente votre dossier médical ("Mon Espace Santé") avec les documents vous concernant (Plan personnalisé d'accompagnement, DLU-DOMS, ...). Ils seront consultables par les professionnels de santé habilités et par les personnes que vous aurez préalablement autorisées\*. Certaines données sont aussi accessibles à nos prestataires tiers de services, les fournisseurs d'outils informatiques intervenant sur les instructions d'OmniCa et nos partenaires commerciaux.

*\* Vous pouvez vous opposer à l'alimentation, à la consultation ou au partage de vos données de santé en vous connectant à votre espace santé à l'adresse internet : [monespace.santé.fr](https://monespace.santé.fr)*

### Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant. Vous pouvez également prévoir des dispositions post-mortem sur vos données, demander la limitation du traitement, vous y opposer, ainsi que retirer votre consentement à tout moment.

Vous pouvez exercer ces droits :

Par voie postale à l'adresse suivante : OmniCa Service à la Personne, A l'attention du Délégué à la Protection des Données, OMNICA, 142 B rue de Chevilly – 94240 L'Haÿ-les-Roses ;

- Par courriel à [infos@omnica.fr](mailto:infos@omnica.fr).

Vos demandes de droits d'accès doivent être signées et accompagnées d'un justificatif d'identité, sur lequel est apposée votre signature, en précisant la prestation concernée et les informations nécessaires pour nous permettre de répondre à votre demande.

En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ( [www.cnil.fr](https://www.cnil.fr) ).

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La société OmniCa est soucieuse de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et attache une grande importance à la protection de votre vie privée. La présente notice a pour objet de vous informer sur les conditions de traitement de vos données personnelles collectées par notre organisme en qualité de responsable de traitement dans le cadre de votre prise en charge.

### Qui traite vos données et pour quelles finalités ?

La SARL OMNICA – enseigne OmniCa est enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro 492 381 959, dont le siège social est situé à L'Haÿ-les-Roses (94240), 142 B rue de Chevilly, est responsable des traitements de données personnelles fondés sur votre consentement et ayant pour finalités :

- La gestion et le suivi de vos demandes d'information concernant nos offres de services (prise de contact, demande de devis) ;
- L'évaluation de vos besoins et leur contractualisation ;
- La constitution et la gestion de votre dossier client et des procédures OmniCa.
- La planification des interventions et le suivi du temps passé ;
- La gestion des prises en charge financière ;

En nous communiquant volontairement vos données personnelles lors de rencontres, par téléphone ou via les formulaires de contact en ligne, vous acceptez que nous les utilisions afin de répondre à votre demande et vous proposer d'autres services OmniCa ou des offres de partenaires commerciaux.

### Quelles sont les données collectées ?

En fonction des besoins liés à votre prise en charge, OmniCa peut collecter vos données administratives (ex : identité, NIR, coordonnées, moyens de paiement), vos données médicaux-sociales (besoins d'assistance, habitudes de vie, profession, ...) et vos données de santé (ex : Identité Nationale de Santé\*, RDV médicaux, antécédents, motifs de consultation).

\*L'utilisation de votre Identité Nationale de Santé (I.N.S.) pour le référencement des données de santé, est une disposition légale obligatoire à laquelle vous ne pouvez pas vous opposer.

### Combien de temps sont conservées vos données ?

Les données à caractère personnel collectées sont conservées :

- S'agissant de la gestion du compte client et de la relation client, pour une durée de trois ans à compter de la fin du contrat client ;
- S'agissant de la prospection commerciale pour OmniCa ou pour ses partenaires, pour une durée de trois ans à compter de la fin du contrat client ou du dernier contact à l'initiative du prospect.

## Engagements et exigences Qualité

L'objectif d'OmniCa est de permettre à toute personne qui en manifeste le souhait d'être aidée à son domicile, en lui apportant :

- ✓ Une prise en charge globale et polyvalente,
- ✓ Des conditions d'accès aux services idéales en termes d'efficacité et de sécurité,
- ✓ Des conditions d'interventions individualisées, confortables et rassurantes.

En tant que Services Autonomie délivrant des aides à domicile, OmniCa répond aux exigences réglementaires définies par le **décret n°2023-608** du 13 juillet 2023.

Les missions, les principes d'organisation et de fonctionnement de notre organisme répondent ainsi aux plus hautes exigences de qualité.

Afin de garantir ses engagements, la Direction OmniCa développe une politique d'Assurance de la Qualité centrée sur la personne accompagnée, placé au cœur de ses préoccupations et de son dispositif.

Cette politique s'appuie sur une dynamique d'amélioration continue des prestations, déclinée sous forme d'outils d'évaluation et de mesure, préétablis et systématiques.

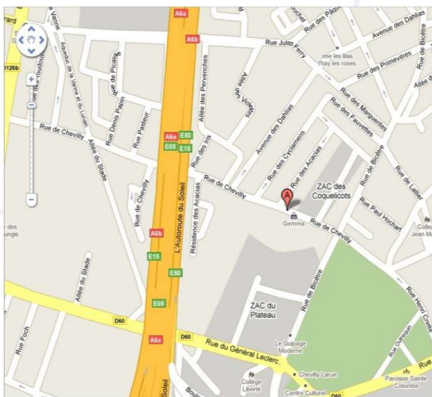
Cette dynamique témoignera du niveau d'exigence que la structure souhaite obtenir en matière de :

- ✓ Respect de la réglementation (sanitaire, professionnelle, environnementale...),
- ✓ Efficience de l'organisation et du management,
- ✓ Amélioration du contexte de travail du personnel,
- ✓ Satisfaction de nos clients.



## ➔ La proximité au cœur de notre action

Situés au 142 B rue de Chevilly à L'Haÿ-les-Roses (94240), nous vous accueillons au sein de notre agence pour vous fournir les informations que vous pourriez désirer.



\* Accès en transport commun :

- Métro 14 – L'Haÿ-les-Roses
- Bus 192 - Mairie de Chevilly
- Bus TVM - Mairie de Chevilly
- Bus 286 - Lallier

• Accès en voiture :

- Par l'A86, sortie Fresnes, direction L'Haÿ-les-Roses
- Depuis Paris, rejoindre le bd périphérique et prendre la sortie A6b en dir. de l'A10 Bordeaux/Nantes puis prendre sortie 3 Rungis, dir. L'Haÿ-les-Roses

**OmniCa vous accueille**  
**du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30**

## ➔ L'accueil téléphonique



**01.46.87.06.63**

*Un numéro unique pour répondre  
à tous vos besoins et faciliter votre quotidien*



#### Article 17 : Informatique et libertés

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès d'OMNICA – 142 bis rue de Chevilly – 94240 L'Hay les Roses . Le CLIENT autorise OMNICA à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales.

A défaut, le CLIENT notifiera à OMNICA son refus de voir ses données utilisées, par écrit précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de Client).

#### Article 18 : Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français.

Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du CLIENT et rien ne limite les droits statutaires du CLIENT en tant que consommateur.

#### Article 19 : Abus de faiblesse

OMNICA s'engage à respecter les dispositions du code de consommation relatives à l'abus de faiblesse (de L. 122-8 à L. 122-10), constituées lorsque les circonstances révèlent l'obtention d'un engagement de la part d'une personne qui n'était pas en mesure d'apprécier totalement ce qui lui est proposé du fait soit de son âge, de son degré d'instruction, de son handicap, de son état de santé..., soit de l'urgence ou de la position dans laquelle elle se trouve, soit des ruses ou des manœuvres déployées de la part du démarcheur.

#### Article 20 : Droits du CLIENT

En cas de réclamation dans le cadre d'une prestation, une solution amiable sera proposée. Si toutefois aucune solution n'était trouvée, le CLIENT pourrait avoir recours à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles: « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État ».

#### Article 21 : Litiges

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS. »

#### Article 22 : Conditions particulières

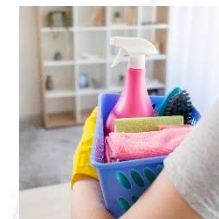
Sauf autorisation préalable d'OMNICA, le CLIENT s'engage à ne pas employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qu'elle lui a proposé. Cette clause est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le CLIENT serait tenu de payer immédiatement à OMNICA au titre de la clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1500 €.

## ➔ Notre offre de services

OmniCa propose une des interventions en **mode prestataire** afin de répondre aux besoins des personnes âgées, handicapées et/ou malades habitant dans l'ouest du Val de Marne (*L'Hay-les-Roses, Chevilly-Larue, Rungis, Fresnes, Cachan, Arcueil, Gentilly, Le Kremlin-Bicêtre, Thiais, Villejuif*).

### L'intérieur

- Ménage, entretien de la maison
- Entretien du linge et repassage
- Préparation de repas

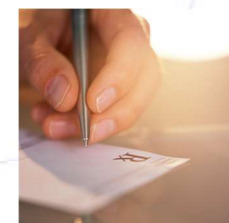


### Le quotidien

- Se lever, se coucher, aide aux actes de la vie quotidienne, ...
- Aide aux soins d'hygiène et d'apparence
- Garde de jour

### Les sorties

- Se déplacer en sécurité à pied
- Se déplacer avec notre véhicule et notre chauffeur accompagnateur
- Se déplacer avec votre véhicule mais sans conduire

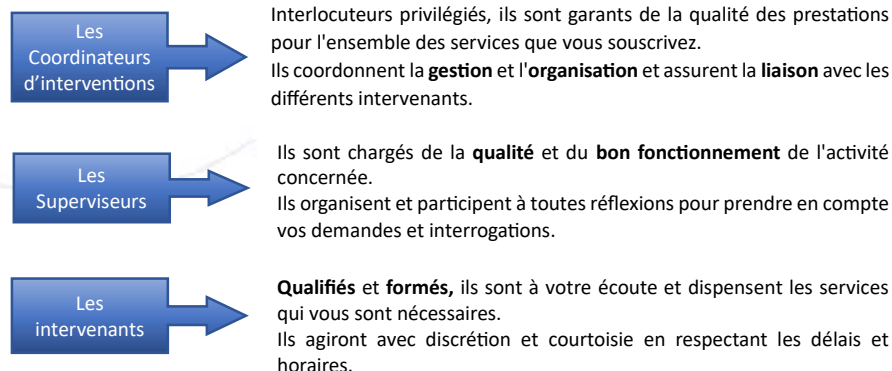


### La vie pratique

- Assistance administrative
- Gardiennage de la maison

## ⇒ Notre équipe

Placée sous la responsabilité du chef d'entreprise et des encadrants, l'équipe d'intervention comprend les professionnels qui assurent vos prestations à domicile.



## ⇒ Les professionnels à votre domicile

- Nos **Assistant(e)s de vie** accompagnent les personnes en perte de d'autonomie dans la réalisation des actes quotidiens. Elles / Ils sont titulaires d'une certification de niveau 3 et d'une expérience confirmée.



- Nos **Assistant(e)s-ménager(e)s** réalisent différents travaux liés au cadre de vie quotidien : travaux ménagers, courses alimentaires, préparation de repas simple.... Cet emploi est accessible sans certification mais une expérience confirmée est exigée.



Dans le cas de prestations de conduite de véhicule, le CLIENT devra veiller à prévenir sa compagnie d'assurance du prêt de volant à un INTERVENANT dont la copie du permis de conduire sera transmise au CLIENT.

### Article 10 : Continuité de service

Dans le cadre des prestations liées à des aides aux actes essentiels de la vie courante, dès lors qu'OMNICA est informée de l'absence ou de l'empêchement de l'intervenant, la continuité de service sera assurée sauf opposition du CLIENT. A ce titre, OMNICA s'engage à réaliser la prestation les mêmes jours dans des horaires ne variant pas de plus de 2 heures par rapport à l'horaire habituel. Dans le cadre des prestations liées à des aides aux actes domestiques de la vie courante, dès lors qu'OMNICA est informée de l'absence ou de l'empêchement de l'intervenant, la continuité de la prestation sera assurée sauf opposition du CLIENT. A ce titre, si OMNICA n'a pas la possibilité d'assurer la prestation aux heures et jours initialement convenus, OMNICA mettra tout en œuvre pour que la prestation soit effectuée dans les 48 heures précédant ou suivant le jour initialement prévu.

### Article 11 : Force majeure

Tout événement indépendant de la volonté d'OMNICA et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services OMNICA tel que notamment grève ou maladie de son personnel, grève des moyens de transport, ..., est défini comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel événement a pour effet de suspendre toutes les obligations mises à la charge d'OMNICA.

### Article 12 : Règlement des PRESTATIONS et ABONNEMENT

Le règlement par le CLIENT est fait en globalité après la fin de l'INTERVENTION dans les cinq jours ouvrés après la réception de la facture par l'un des moyens de paiement acceptés par OMNICA. Dans le cadre d'un contrat d'ABONNEMENT, le règlement se fait mensuellement sur la base du relevé horaire de l'INTERVENANT, établi par les enregistrements de télégéation. Les moyens de paiement acceptés par OMNICA sont : Chèque bancaire ou postal à l'ordre d'OMNICA, Chèque Emploi Services Universel préfinancé (CESU préfinancé), virement ou prélèvement bancaire.

### Article 13 : Prise en charge financière

En cas de refus ou de cessation de prises en charge financière d'aide sociale partielle ou totale ou d'avantages tarifaires accordées au CLIENT par un tiers financeur (Conseil Départemental, caisses de retraite, mutuelles, ...) et devant être réglée directement auprès d'OMNICA (type APA, PCH, Aide sociale, dotation complémentaire, ...) et pour lequel ce même CLIENT ne serait pas tenu responsable du refus de prise en charge, OMNICA ou le CLIENT pourront résilier le contrat sans préavis et sans pénalités financières. Toutefois, le CLIENT devra s'acquitter du coût total des prestations réalisées et non prises en charge par une aide financière.

### Article 14 : Responsabilité – Assurance

OMNICA déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par les INTERVENANTS. Elle ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et produits fournis par le CLIENT. Le CLIENT s'engage à signaler immédiatement le dommage par téléphone à l'agence OMNICA dont il dépend et à le confirmer par écrit au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à son agence OMNICA. Tout signalement hors du cadre de cette procédure ne sera pas pris en considération.

### Article 15 : Suivi qualité des interventions

En plus de l'enquête annuel de satisfaction et afin de garantir la qualité des prestations, le CLIENT est informé qu'OMNICA pourra effectuer des suivis téléphoniques au domicile du CLIENT ou des visites au domicile du CLIENT sur rendez-vous pour s'assurer que la prestation fournie est conforme aux attentes du CLIENT définies dans son CONTRAT.

### Article 16 : Pénalités

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce. Des frais de gestion pourront être facturés.



10 sept -25

Les conditions tarifaires figurant dans les documents commerciaux sont susceptibles d'être modifiées, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale. Dans ce cas, les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent les précédentes. OMNICA s'engage à informer son client de toute augmentation de tarif contractuel au moins 1 mois avant son entrée en vigueur.

Ces conditions tarifaires sont soumises aux dispositions de l'arrêté annuel fixant le taux d'évolution des prix, prévu à l'article L.347-1 du code de l'action sociale et des familles.

#### Article 6 : Exécution des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS OMNICA sont destinées à améliorer le confort de l'habitat ou au maintien à domicile des personnes concernées par l'arrêté préfectoral du 24 novembre 2005 – Art. 2 - dans la limite des conditions définies au livret d'accueil OMNICA remis à l'ensemble de ses CLIENTS.

De convention expresse entre les parties, OMNICA, au titre de l'exécution des CONTRATS, a une obligation de moyens et en aucun cas une obligation de résultats.

OMNICA ne pourra pas assurer ses PRESTATIONS si l'environnement physique et/ou les conditions de bien-être du CLIENT ne sont pas conformes à la législation en vigueur. Dans ce cas, OMNICA cessera immédiatement ses PRESTATIONS.

OMNICA pourra aussi cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au lieu de résidence ou si l'utilisation des matériels et produits risquent de mettre sa sécurité ou VOUS en danger. Dans le cas présent, l'INTERVENTION sera entièrement due ou décomptée de la PRESTATION ou de l'ABONNEMENT.

Les animaux domestiques présents au domicile du CLIENT lors des PRESTATIONS devront être sous le contrôle permanent de leur maître. A défaut, ils devront être isolés dans un autre espace que celui de l'exécution de la PRESTATION.

OMNICA se réserve le droit de refuser d'exécuter des PRESTATIONS qui sortiraient de ses compétences. Dans ce cas, OMNICA proposera à son CLIENT une structure de services ou de conseils adaptés à l'INTERVENTION.

OMNICA s'engage à informer le CLIENT de l'identité, du profil et des qualifications de l'intervenant sur le devis, le contrat ou par téléphone avant son arrivée sur le lieu de la PRESTATION.

Une PRESTATION peut être suspendue ou reportée :

- En respectant un préavis de 3 jours ouvrables pour tout report ou annulation inférieurs à 7 jours sauf cas de force majeure (ex : hospitalisation).
- En respectant un préavis de 8 jours calendaires pour tout report ou annulation de 7 jours ou plus sauf cas de force majeure (ex : hospitalisation).

Les reports et suspensions devront faire l'objet d'un écrit (courriel, courrier postal, lettre) à OMNICA - 142 bis rue de Chevilly - 94240 L'Haÿ-les-Roses - France ou à l'adresse [infos@omnica.fr](mailto:infos@omnica.fr), faute de quoi la PRESTATION sera facturée conformément au CONTRAT de PRESTATION.

#### Article 7 : Modification des prestations

Toute modification des prestations entraînera la signature d'un nouveau contrat de prestation ou tout du moins d'un avenant. La prise en compte effective des modifications sera faite à réception des documents signés.

#### Article 8 : Résiliation d'un contrat d'ABONNEMENT

Le contrat d'abonnement est fixé pour une durée indéterminée. Le CLIENT pourra, à tout moment et en respectant un préavis de 30 jours, résilier son contrat par courrier recommandé à OMNICA - 142 bis rue de Chevilly - 94240 L'Haÿ les Roses - France. Le préavis ne sera pas dû en cas de force majeure non prévisible (ex : hospitalisation).

#### Article 9 : Fourniture matériel et produits d'entretien

Le matériel ainsi que les produits sont fournis par le CLIENT. Celui-ci s'engage à fournir des matériels et des produits conformes à la législation en vigueur. OMNICA déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile du client. Toutefois, OMNICA ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par ce dernier. OMNICA ne pourra être tenu responsable du matériel loué ou emprunté par le client ; l'initiative de location de matériel et les frais s'y afférant restant à la charge exclusive du client.

## ➔ Votre admission

Avant chaque nouvelle prestation, nous vous proposons systématiquement un rendez-vous à votre domicile ou dans nos bureaux pour **un recueil précis de vos besoins et attentes**.

*OmniCa peut vous accompagner dans vos démarches administratives et dans l'accès aux aides financières*

A l'issue, nous vous transmettons **un devis**. Il est gratuit et précise la nature et la fréquence des interventions, le tarif horaire, le coût total mensuel de la prestation et le cas échéant, le montant mensuel des aides dont vous bénéficiez.

Si vous acceptez notre proposition, OmniCa vous remet les documents suivants :

- **Le contrat de prestation de service** – (DIPEC - art. L. 311-4 du CASF),
- **Le projet d'accompagnement personnalisé** – (PAP art. L. 311-3 du CASF),
- **Le règlement de fonctionnement** de notre organisme (art. L. 311-7 du CASF),
- Le présent **Livret d'accueil**.



00

Ces documents garantissent une information complète et nous assure de votre consentement éclairé.

#### La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra avoir accès à l'ensemble des informations vous concernant.

Elle pourra, si vous le souhaitez, s'adresser à nous en votre nom. Une fiche pour la désigner est jointe à ce livret.

Pour finaliser votre admission, nous demandons une copie de  **votre pièce d'identité et un justificatif de domicile**.

Dans le cas de **représentants légaux** ou de la désignation d'une **personne de confiance**, nous recueillons les documents et attestations en rapport.

A noter : OmniCa ne vous demandera **ni caution, ni frais d'adhésion**.

## ➤ Des prestations à votre mesure

### • Organisation des aides et continuité de service

La **planification des interventions** est établie au regard de vos besoins, de vos attentes et des possibilités du service.

Elle est **évolutive** et peut être modifiée à tout moment **sur simple demande**.

En cas d'absence de votre aide à domicile, nous organisons son **remplacement en fonction de vos besoins** et des disponibilités.



Sauf cas de force majeure, les interventions peuvent être **annulées ou déplacées en respectant un délai de prévenance de 72 heures**. En deçà de ce délai, la prestation non effectuée sera facturée.

Lors de la survenance de certains événements exceptionnels (déclenchement plan canicule, crise sanitaire, difficulté dans les transports publics, ...), l'organisation des aides peut être amenée à être modifiée.

En dehors des jours et heures d'ouverture de l'agence, un **numéro de permanence** est mis en place pour **assurer la continuité de service** des prestations.

### • La télédéclaration des interventions

Nos aides à domicile sont équipés d'un smartphone avec lequel **leurs heures d'arrivée et de départ** à votre domicile sont transmises par voie dématérialisée et sécurisée **vers notre plateforme de télédéclaration**.



Ces données permettent de contrôler l'effectivité de l'intervention et servent de base à la **facturation mensuelle** de vos prestations.

Pour information, les intervenants ne sont pas autorisés à transmettre leur coordonnées personnelles et professionnelles.

## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

### Article 1 : Généralités

Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions d'achat, sauf dérogations formelles et expresses de notre part. La personne faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes conditions sans lesquelles la prestation n'aurait pas eu lieu.

### Article 2 : Définitions

On entend par « OMNICA » – OMNICA SARL – 142 bis rue de Chevilly – 94240 L'Hay les Roses – France. OMNICA est une société de services à la personne qui propose aux particuliers des prestations de services à domicile.

On entend par « CLIENT », « VOUS » le particulier ayant contracté des prestations effectuées par OMNICA. On entend par « PRESTATIONS » les prestations expressément fournies par OMNICA.

On entend par « ABONNEMENT » les contrats individuels de prestations convenus d'un commun accord et signés entre OMNICA et le CLIENT incluant un certain nombre de PRESTATIONS à effectuer au cours d'une période définie.

On entend par « CONTRAT » les prestations commandées par le CLIENT.

On entend par « INTERVENTION » la réalisation de la PRESTATION souscrite par le CLIENT.

On entend par « INTERVENANT » les personnels employés par OMNICA effectuant les PRESTATIONS pour le compte du CLIENT.

### Article 3 : Autorisation - déclaration

Les établissements OMNICA ont obtenu du Conseil Départemental l'autorisation d'exercer leur activité d'aide et d'accompagnement à domicile sous le n° SAP 492 381 959 qui les autorise à intervenir auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Les établissements OMNICA ont déclaré auprès de la DIRECCTE territorialement compétente pour le département, leurs autres activités, au profit des particuliers, à leur domicile ou, pour certaines activités de livraison ou d'aide aux déplacements, à partir ou à destination du domicile, ou dans son environnement immédiat.

Cette autorisation et cette déclaration permettent au CLIENT de bénéficier d'un avantage fiscal (réduction ou crédit d'impôt) de 50% du montant des heures facturées et réglées dans l'année. Les établissements OMNICA s'engagent à faire parvenir au client une attestation fiscale annuelle lui permettant cette déduction conformément à l'article 199 sexdecies du CGI.

### Article 4 : Objet

OMNICA intervient sur demande expresse du CLIENT ; les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des PRESTATIONS, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Si VOUS ou la personne chargée de vous représenter n'êtes pas présent sur le lieu de résidence à la date et à l'heure convenues, OMNICA ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant, OMNICA facturera l'intégralité de la prestation prévue.

### Article 5 : Tarifs

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous ou sur la base de la proposition communiquée préalablement au CLIENT et validés d'un commun accord entre le CLIENT et OMNICA.

Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous ou du devis ou du contrat d'ABONNEMENT.

Toutes PRESTATIONS effectuées sur le lieu de résidence du CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION. Au-delà d'une (1) heure, la PRESTATION est facturée par tranche minimale d'une demi-heure (1h30, 2h00, 2h30, 3h00, 3h30...).



Conformément aux dispositions légales, nous vous informons que vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre engagement (art. L.111-1, L.111-2, L.121-17 et L.121-26 à L.121-33 du code de la consommation).

Ce délai démarre à compter du lendemain de la date de signature du devis annexé à la présente offre.

Si vous utilisez ce droit, votre rétractation n'entraîne aucun frais.

Si vous souhaitez que les prestations débutent avant la fin du délai :

*Je souhaite que les prestations débutent avant la fin du délai de 14 jours et ainsi renoncer à mon droit de rétractation conformément au code de la consommation :* OUI ☐ NON ☐

Fait en deux exemplaires à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**La personne accompagnée ou son représentant légal**

(Signature précédée de la mention "Lu et approuvé, bon pour accord")

**Le représentant du SAD OmniCa,**

#### Documents annexés :

- Conditions générales de prestations
- Protection des données personnelles
- Livret d'accueil
- Charte des droits et libertés
- Règlement de fonctionnement
- Copie du devis de prestations d'assistance à domicile agréé en date du \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

#### • Le cahier de liaison et la coordination

Afin de faciliter la **communication** avec d'autres personnes qui vous accompagnent au quotidien (professionnel de santé, famille, aidant, ...), **un cahier de liaison** est mis en place à votre domicile. Il doit rester accessible pour que les aides à domicile puissent le consulter et le compléter.



Il permet de suivre les interventions effectuées et de **répertorier toutes remarques** faites par vous ou nos intervenants à l'occasion d'une intervention.

#### • La gestion des moyens d'accès à votre domicile

Afin de faciliter l'accès à votre domicile, vous pouvez être amené à **nous confier des moyens d'accès** (clés, badges, code d'accès, ...).

Les clés et badges sont **reçus contre décharge**. Ils sont restitués à l'arrêt des prestations ou sur simple demande.

D'autres solutions peuvent être envisagées telles que l'installation d'un boîtier à clés, la perception auprès d'un tiers, voisin, gardien, ....

#### Ethique

Il est formellement interdit aux intervenants de recevoir de nos clients toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tous dépôts de fonds, bijoux ou valeurs ainsi que tout élément du patrimoine.

## ➤ La tarification des prestations

### • Les tarifs OmniCa

Le tarif public des prestations OmniCa est révisé tous les ans, au mois de février. Les versions téléchargeables depuis notre site Internet sont régulièrement mises à jour en cas d'évolution exceptionnelle.

### • Les aides et prises en charge financières

OmniCa est autorisée à délivrer des prestations dans le cadre de prises en charge financière dont vous pouvez bénéficier :

- ✓ L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- ✓ La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)
- ✓ L'Action Sociale de la Caisse Nationale d'Assurance retraite (CNAV)
- ✓ La convention Garde de jour mise en place par la sécurité Sociale.

*Selon l'aide dont vous bénéficiez, vous pouvez prétendre à des **tarifs spéciaux**. Renseignez-vous auprès de votre interlocuteur OmniCa.*

#### Facilité de paiement

- Aucune avance financière
- Chèque Emploi Service Universel (C.E.S.U.)
- Chèque bancaire ou postal
- Virement bancaire
- Avance immédiate du crédit d'impôt (hors tiers-payeurs)

### • Facturation

La facturation est **mensuelle** et est issue des **heures réellement effectuées**.

Pour les bénéficiaires d'aides financières, les montants pris en charge sont déduits de votre facture dès lors que notre organisme est déclaré auprès du tiers-payeur. Vous ne réglez que votre reste à charge.

### • Avantage fiscal

Chaque année, OmniCa vous adresse **une attestation fiscale**.

Vous bénéficiez d'un **crédit d'impôt de 50%** des dépenses engagées dans la limite de 12 000 € par an (art. 199 sexdecies du code général des impôts).

## 14. Voies de recours

En cas de réclamation, la personne peut contacter :

- Le responsable du service pris en la personne de M. Erwan QUEFFELEANT  
142 B rue de Chevilly  
94 240 L'Haÿ-les-Roses  
Tél : 01.46.87.06.63  
Courriel : [infos@omnica.fr](mailto:infos@omnica.fr)
- Les défenseurs des droits  
Maison de la justice et du droit du Val de Bièvre  
65, rue Jean Jaurès  
94800 Villejuif  
Tel : 01 43 90 25 25  
  
Maison des services publics  
3, rue Camille Desmoulins – 1<sup>er</sup> étage  
94230 Cachan  
Tel : 01 41 98 36 40
- Le Médiateur de la consommation  
ANM Consommation  
2 rue de Colmar  
94300 Vincennes  
Tel : 01 58 64 00 05  
Internet : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)  
Courriel : [contact@anmconso.com](mailto:contact@anmconso.com)

## 15. Signatures

☐ J'accepte le présent contrat et les conditions générales de prestations de services jointes  
Sa prise d'effet est le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ pour une durée de 1 an.

J'ai bien noté que :

- Son renouvellement se fait par tacite reconduction à la date anniversaire et que sa révision, sa suspension
- Sa résiliation devra se faire selon les termes précisés au point 7 du présent contrat.

☐ Je confirme avoir pris connaissance des dispositions prises par la société OmniCa pour la protection de mes droits sur la collecte et le traitement de mes données personnelles, conformément au document joint.

## 8. Projet Personnalisé

Le présent contrat fera l'objet d'un additif à ce document individuel de prise en charge élaboré conjointement dans un délai de 6 mois ; délai qui permettra d'affiner les objectifs et les prestations adaptés à la personne accueillie.

## 9. Documents remis

Un dossier est remis par le prestataire au client comprenant :

- Le présent contrat de prestations d'assistance à domicile,
- Une copie du devis de prestations d'assistance à domicile agréé,
- Un livret d'accueil et ses annexes,
- Un cahier de liaison et de coordination,
- Un règlement de fonctionnement du service,
- Un document présentant le dispositif de crédit d'impôts (article 199 sexdecies du Code Général des Impôts)
- Un badge (QR code) pour la télédéclaration des heures prestées.

## 10. Droits et obligations

Les droits et obligations des parties sont précisés dans le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil, notamment :

- La charte des droits et libertés de la personne accompagnée
- La confidentialité
- Le respect de la dignité, de l'intimité et de l'autonomie

## 11. Évaluation

Une évaluation de la situation de la personne accompagnée sera réalisée au minimum une fois par an ou autant que nécessaire.

## 12. Interlocuteur référent

Pour toute modification du présent devis ou toute question, Mme / M. \_\_\_\_\_ se tient à votre disposition au 01 46 87 06 63 ou 06 \_\_\_\_\_.

Vous pouvez aussi la contacter par mail à l'adresse \_\_\_\_\_@omnica.fr.

## 13. Permanence téléphonique

En dehors des jours et heures d'ouverture de notre agence (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30), OmniCa met en place une permanence téléphonique joignable au 06 11 50 12 09, accessible 7j/7 dans les plages horaires définies ci-dessous :

- Du lundi au vendredi de 8h00 à 9h00 et de 17h30 à 20h30
- Le dimanche et les jours fériés de 8h00 à 14h30 et de 17h00 à 20h30

## ➤ Le contrôle Qualité

Périodiquement, nous vous rencontrons et ajustons avec vous votre projet d'accompagnement. Ce rendez-vous est **l'occasion d'évaluer et d'adapter les prestations** en fonction de votre situation, de vos attentes et des recommandations de votre cercle de soins.

L'enquête annuelle de satisfaction est un autre vecteur de contrôle de la Qualité et de son amélioration. Elle nous permet d'évaluer un ensemble de critères.

Enfin, avec votre accord, nous effectuons des **contrôles réguliers à domicile** pour nous assurer des pratiques professionnelles de nos aides à domicile.



## ➤ La supervision des prestations

La supervision des prestations consiste à accompagner nos assistantes de vie dans la réalisation des prestations. Sur rendez-vous, un contrôle à domicile s'assure du bon déroulement du service et de l'application du plan d'accompagnement que nous avons défini avec vous.

A l'issue, nous adaptons la prestation sur les plans technique, matériel et humain et nous coordonnons votre projet d'accompagnement.

## ➤ La gestion de vos remarques

Notre relation s'inscrivant dans un **dialogue permanent**, nous tenons compte de vos remarques pour ajuster nos services.

Toutes vos remarques sont ajoutées à votre dossier, prises en compte et traitées immédiatement par notre agence.

**Assurances**  
OmniCa souscrit une assurance Responsabilité Civile auprès de la MATMUT couvrant les incidents et dommages qui pourraient être occasionnés par ses salariés au cours des interventions.

Le responsable de votre dossier sera en charge d'étudier avec vous **les améliorations et aménagements que vous jugeriez nécessaire.**

En cas d'impasse, vous pourrez faire appel, en vue de vous aider à **faire valoir vos droits**, à une personne qualifiée que vous choisirez sur la liste prévue par l'Art. L311-5 du code de l'action sociale et des familles.



---

#### 5. Durée du présent contrat

Date de début des interventions : \_\_\_\_\_

Durée prévisionnelle : 1 an à compter de la date de signature

Modalité de renouvellement : tacite reconduction à la date anniversaire

---

#### 6. Modalités financières

Coût moyen mensuel des prestations : \_\_\_\_\_ € TTC / heure conformément au devis agréé en date du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ et annexé au présent document.

Prises en charge financières prévues :

☐ APA

☐ PCH

☐ Autre : \_\_\_\_\_

Reste à charge estimé mensuel : \_\_\_\_\_ €

Modalités de facturation : Mensuelles – Paiement à réception de facture.

La personne accompagnée est informée que les prix peuvent évoluer chaque année selon les conditions fixées par la réglementation.

La personne accompagnée sera informée chaque année par écrit des changements de prix issus de l'application de la réglementation.

---

#### 7. Révision, suspension et résiliation

Révision :

Le présent contrat pourra être modifié à tout moment à la demande de l'une des parties et notamment :

- À l'issue d'une réévaluation des besoins
- En cas de changement de situation

Suspension des prestations :

- Les suspensions inférieures à 7 jours doivent être signalées par écrit en respectant un délai de prévenance de 72 heures sauf cas de force majeure (hospitalisation, placement, ...)
- Les suspensions de 7 jours ou plus doivent être signalées par écrit en respectant un délai de prévenance de 8 jours calendaires sauf cas de force majeure (hospitalisation, placement, ...)

L'information écrite (courriel, courrier postal, lettre) devra être adressée à OMNICA - 142 bis rue de Chevilly – 94240 L'Haÿ-les-Roses ou à l'adresse [infos@omnica.fr](mailto:infos@omnica.fr)

Résiliation du contrat :

- Par le client : Information transmise par courrier recommandé avec avis de réception en respectant un préavis de 30 jours, sauf cas d'urgence sauf cas de force majeure (hospitalisation, placement, ...).
- Par le service : Information transmise par courrier recommandé avec avis de réception en respectant un préavis de 30 jours, sauf urgence ou non-respect grave des obligations.

### 3. Description des prestations

Nature de la prestation	Description de la prestation	Durée et fréquence des interventions
Aide à la toilette et habillage		
Aide à la prise de repas - Veille alimentaire		
Aide au lever / coucher		
Accompagnement extérieur / véhiculé, piéton (Promenade – courses, ...)		
Vérification de la prise des médicaments		
Entretien du logement (ménage, repassage)		
Autre :		

### 4. Modalités d'organisation

Jours et plages horaires préférentiels des interventions

Jour	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
De ..... à .....							
<b>Matin</b>							
<b>Midi</b>							
<b>Après-midi</b>							
<b>Soir</b>							

## ANNEXES DU LIVRET D'ACCUEIL

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003  
mentionnée à l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

### Article 1er - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

- ☐ Préserver l'autonomie de la personne accompagnée
  - Prévenir la perte d'autonomie par des gestes adaptés
  - Aide aux actes essentiels (lever/coucher – habillage, ...)
- ☐ Assurer un accompagnement fiable et sécurisé
  - Réduire les risques (chutes, accidents domestiques, dénutrition, isolement).
  - Garantir un environnement adapté et sécurisé.
  - Utilisation de matériel adapté
- ☐ Assurer l'aide aux soins d'hygiène
  - Aider dans les actes essentiels de la vie (toilette, change, ...).
  - Contribuer au suivi médical en lien avec les professionnels de santé.
- ☐ Stimuler les fonctions cognitives
  - Stimulation mémoire, activités adaptées.
- ☐ Stimuler les fonctions motrices
  - Accompagner la marche quotidienne
- ☐ Soutenir le lien social et la participation à la vie quotidienne
  - Maintenir les relations familiales, amicales, associatives.
  - Lutter contre l'isolement et la solitude.
- ☐ Respecter les droits et la dignité
  - Favoriser le libre choix et le consentement.
  - Respecter l'intimité, la vie privée et le projet de vie.
- ☐ Veille alimentaire : maintien d'une alimentation équilibrée et sécurisée.
  - Gestion des aliments, établir des menus adaptés
  - Aider à la prise de repas
- ☐ Assurer un accompagnement social et relationnel
  - Favoriser les sorties (associations, visites, appels).
  - Favoriser les échanges (discussions, jeux, ...)
- ☐ Assurer un support/répit pour l'aidant proche
  - Les accompagner dans leur rôle, prévenir l'épuisement.
  - Faciliter la coordination avec les proches et partenaires.

☐ Autres objectifs spécifiques : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## CONTRAT DE PRESTATIONS D'ASSISTANCE A DOMICILE

Entre les soussignés :

**Le Service Autonomie à Domicile OmniCa**

Adresse : 142 B rue de Chevilly – 94 240 L'Haÿ-les-Roses

Téléphone : 01.46.87.06.63

Courriel : infos@omnica.fr

Représenté par : \_\_\_\_\_ – Fonction : \_\_\_\_\_

Et :

**La personne accompagnée**

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

☐ **Son représentant légal**

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Qualité : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

☐ **Etai(en)t présent(s) lors de la signature du contrat :**

M. – Mme : \_\_\_\_\_ Qualité : \_\_\_\_\_

M. – Mme : \_\_\_\_\_ Qualité : \_\_\_\_\_

### 1. Objet du document

Le présent document formalise les engagements réciproques entre la personne accompagnée et le service, conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles.

### 2. Objectifs de l'intervention

Les interventions visent à :

☐ Favoriser le maintien à domicile dans sa globalité

- ☐ Maintenir les capacités physiques, cognitives et sociales
- ☐ Maintenir un environnement propre et organisé

OMNICA Service à la Personne – 142 bis rue de Chevilly 94240 L'Haÿ-les-Roses - Tel : 01 46 87 06 63  
e-mail : infos@omnica.fr – web : [www.omnica.fr](http://www.omnica.fr) - RCS 492 381 959 - SARL au capital de 12 500€

v.2025\_2

## CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003  
mentionnée à l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

### Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

### Article 11 - Droit à la pratique religieuse

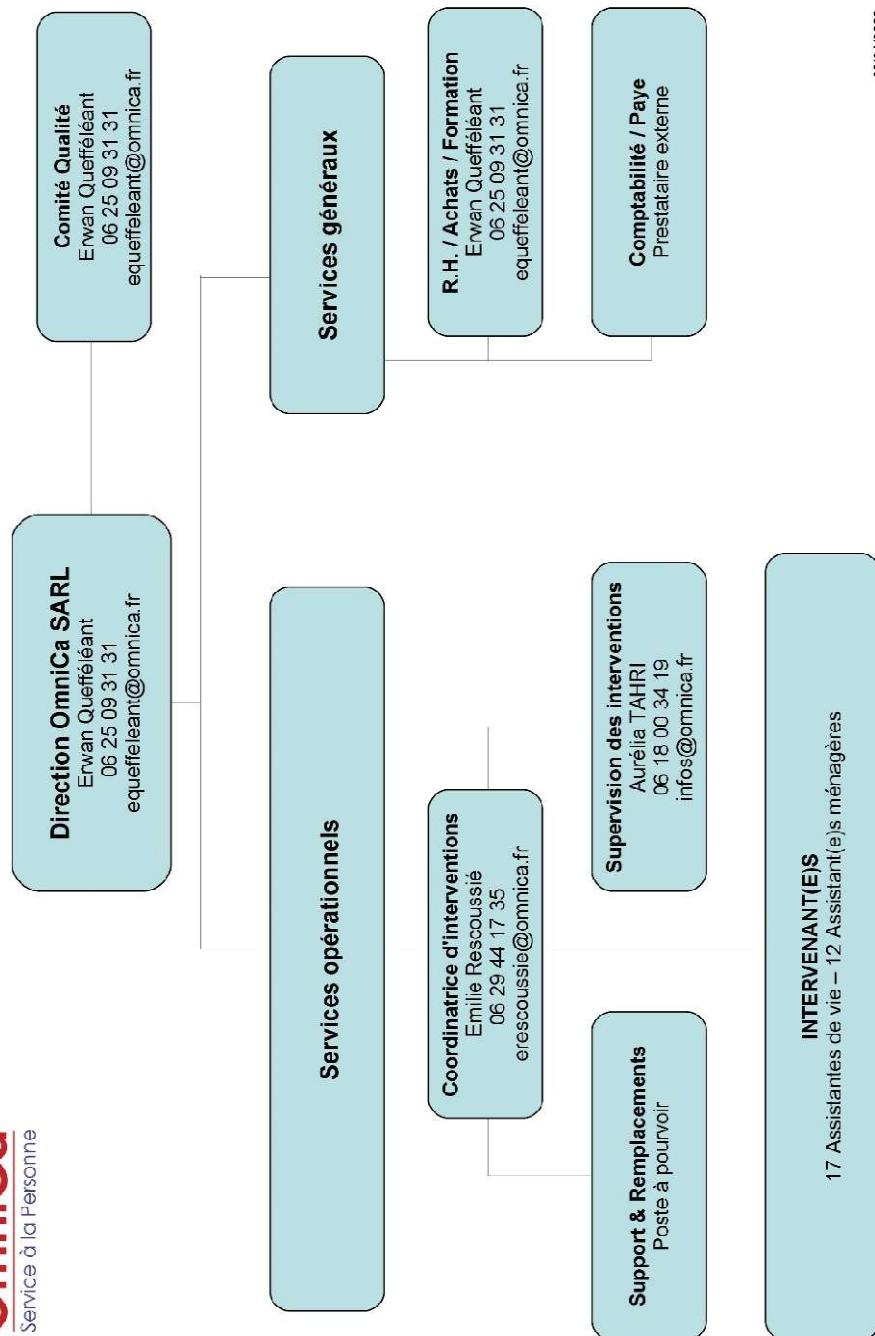
Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



Direction Générale de l'action sociale



02/01/2026

## TARIFS DES PRESTATIONS 2026

Réf.	Prestations	Tarif horaire (euro)		
		H.T	TVA	T.T.C.
AXV	Assistance à domicile* <i>Aide aux actes essentiels de la vie courante</i>	27.84	5.5%	29.37
ADV	Assistance à domicile* <i>Aide aux actes domestiques de la vie courante</i>	27.84	10%	30.62
AXD	Assistance à domicile* Dimanche & J. Fériés** <i>Aide aux actes essentiels de la vie courante</i>	34.81	5.5%	36.73
AXP	Assistance à domicile* (prestations ponctuelles) <i>Aide aux actes essentiels de la vie courante</i>	33.15	5.5%	34.97
ADP	Assistance à domicile* (prestations ponctuelles) <i>Aide aux actes domestiques de la vie courante</i>	33.15	10%	36.47
ETM	Ménage, repassage (intervention minimum de 2h.)	28.14	10%	30.96
ETP	Ménage, repassage (prestations ponctuelles)	33.15	10%	36.47
CRL	Collecte et livraison de repassage	28.37	10%	31.20
LIV	Livraison de courses à domicile	29.74	10%	32.72
PCV	Prestation de conduite de véhicule	31.80	5.5%	33.55
TRA	Transport & accompagnement véhiculé***	42.00	5.5%	44.31
TRO	Transport & accompagnement véhiculé vers les gares & aéroports	sur devis	5.5%	sur devis
ADM	Assistance administrative	sur devis	10.0%	sur devis
GAR	Gardiennage de la résidence	sur devis	10.0%	sur devis

\* Nos tarifs d'assistance à domicile peuvent faire l'objet de prix conventionnés. Renseignez-vous en agence.

\*\* Les prestations ayant lieu les 01/05 - 25/12 & 01/01 sont facturées 49.50 €/h. T.T.C.

\*\*\* Facturation minimum de 44.31 € TTC. Tarif par prise en charge A/R avec 10 km inclus puis 1,2 € / km. Au-delà d'1 heure de prestation, le temps d'accompagnement / attente est facturé 14.80 € par tranche de 30 mn.

Nos tarifs font l'objet d'un crédit d'impôt de 50% sur le montant de votre impôt

### Conditions et modes de paiement acceptés

Chèque bancaire,  
Virement bancaire,  
Chèques Emploi Service Universels (CESU) préfinancés.

**Devis gratuit** <sup>1</sup>

**Pas de pré-paiement** : facturation en fin de mois et paiement au comptant.

**Pas de frais d'inscription, ni frais d'abonnement.**

(1) Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.