AZUR DEVELOPPEMENT SERVICE

LIVRET D'ACCUEIL

A destination des bénéficiaires et de leur(s) proche(s) aidant(s)

Association loi 1901 – Services à la personne
Siège social : 4 avenue Antoine Véran – 06100 Nice
Téléphone : 04 93 41 55 46
Site internet : www.azurds.com
Email : nice@azurds.fr

Siret : 489 315 671 000 78
Agrément n° SAP 489315671
APE 8810A

Table des matières

PRÉAMBULE 4
PARTIE 1 – PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION AZUR DÉVELOPPEMENT SERVICE 5
1.1 Une association engagée auprès des personnes à domicile 5
1.2 Une approche centrée sur la personne accompagnée 5
1.3 Nos valeurs : le socle de nos pratiques 5
1.4 Implantation territoriale et sites d'intervention 6
PARTIE 2 – ORGANISATION, GOUVERNANCE ET ÉQUIPES 7
2.1 Gouvernance associative 7
2.2 Notre organigramme 8
2.3 Une équipe de direction 8
2.4 Une équipe administrative 9
2.5 Nos Responsables de secteur : vos référentes de proximité 9
2.6 Les professionnels du terrain : Intervenants à domicile 9
PARTIE 3 – NOS MISSIONS 10
3.1 Accompagner au quotidien 10
3.2 Privilégier l'autonomie de la personne 11
3.3 Prévenir la perte d'autonomie et l'isolement 11
3.4 Respecter le choix du rester à domicile 11
PARTIE 4 – PRESTATIONS PROPOSÉES ET LIMITES DE L'INTERVENTION 11
4.1 Prestations réalisées 11
4.2 Limites de l'intervention de l'aide à domicile 12
PARTIE 5 – MODALITÉS D'INTERVENTION À DOMICILE 12
5.1 Le mode prestataire 14
5.2 Le mode mandataire 14
5.3 Un choix évolutif et sécurisé 14
5.4 Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) 15
5.5 Suivi et réajustement de l'accompagnement 15
5.6 L'annulation d'une intervention 15
PARTIE 7 – DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES 15
a) Le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée 15
b) Le droit à l'information 16
c) Le consentement éclairé 16
d) Le droit à l'image 16
e) La participation à l'accompagnement 16
f) Focus – L'auto-détermination des personnes accompagnées à ADS 16
PARTIE 8 – BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DES RISQUES 17
8.1 Une culture partagée au quotidien 17
8.2 Écoute, adaptation, prévention et respect 17
8.3 Prévention des chutes 17
8.4 Repérage de l'isolement 17
8.5 Accompagnement des situations à risque 18
PARTIE 9 – PROTECTION DES DONNÉES ET OUTILS NUMÉRIQUES 18
9.1 Le respect du Règlement Général sur la Protection des Données RGPD 18
9.2 Un Délégué à la Protection des Données (DPO) 18
9.3 Des procédures internes encadrées 18
9.4 L'utilisation de l'outil REZOCARE 19
9.5 Le respect de la confidentialité 19
PARTIE 10 – DÉMARCHE QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE 19
10.1 Le sens de la démarche qualité 19
10. 2 Les évaluations 19
10.3 La participation des personnes accompagnées 19
10.4 La formation des équipes 20
10.5 Garantir la pérennité de l'association 20
PARTIE 11 – PARTENARIATS ET OUVERTURE TERRITORIALE 20
11.1 Les Conseils départementaux 20
11.2 Les acteurs du secteur médico-social 20
11.3 Les professionnels de santé 21
11.4 Les associations du territoire 21
PARTIE 12 – DOCUMENTS REMIS ET RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT 21

a) Le livret d'accueil 21
b) Le règlement de fonctionnement 21
c) Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) ou le contrat 22
d) La Charte des droits et libertés de la personne accompagnée 22
e) Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) 22
PARTIE 13 : RECLAMATIONS, MEDIATION ET PROTECTION DE VOS DROITS 22
13.1 Exprimer une réclamation 22
13.2 Difficultés, litiges et recours possibles 23
13.3 Médiation de la consommation 23
13.4 Certification CAP'Handéo 23
13.5 Confidentialité et sécurisation des données 23
CONCLUSION 24
ANNEXE 1 / Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance 25
ANNEXE 2 / Projet de service 26
ANNEXE 3 / Plans d'accès sur nos sites d'intervention 27

Bienvenue chez Azur Développement Service !

Cher(e) bénéficiaire, Chers proches aidants,

Vous tenez entre vos mains le livret d'accueil de l'association Azur Développement Service (ADS).

Ce document a été conçu pour vous souhaiter la bienvenue et pour vous permettre de mieux comprendre notre association, son fonctionnement, ses valeurs et nos engagements.

Faire appel à une association d'aide et d'accompagnement à domicile est une démarche importante. Elle touche à votre quotidien, à votre domicile, à votre intimité. C'est pourquoi nous attachons une importance particulière à l'information, à l'écoute et au respect de vos choix.

À ADS, nous avons souhaité nous engager dans une démarche qualité engagée et collective. Elle n'est ni une contrainte ni une formalité administrative, mais un moyen de donner du sens à nos pratiques professionnelles, de prendre le temps de faire bien et de progresser ensemble.

Notre volonté est également de permettre à l'association ADS de continuer à exister, à se développer et à se pérenniser, car elle répond à des besoins essentiels sur nos territoires.

Toute l'équipe d'Azur Développement Service est heureuse d'être à vos côtés.

Le Président
Olivier CLEMENT

PRÉAMBULE

Ce livret d'accueil est un document prévu par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il garantit à chaque personne une information claire, accessible et loyale, tout au long de son accompagnement.

À Azur Développement Service (ADS), ce livret n'est pas un simple document administratif.

Il vous permet de :

- Comprendre qui nous sommes et comment l'association fonctionne,
- Connaître les grandes étapes de votre accompagnement,
- Identifier vos interlocuteurs,
- Savoir à qui vous adresser en cas de question ou de difficulté.

Ce livret présente également :

- Les missions et les valeurs d'ADS,
- L'organisation de l'association,
- Les modalités d'intervention à domicile,
- Le rôle des professionnels qui interviennent auprès de vous,
- Notre démarche qualité.

Il rappelle enfin vos droits et garanties, notamment le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée, le droit à l'information, le consentement éclairé, la participation aux décisions et le droit d'exprimer un avis ou une réclamation.

Ce livret d'accueil est aussi un outil de dialogue et de participation.
Votre parole est essentielle pour améliorer nos pratiques professionnelles et vous proposer une qualité dans la continuité de service.

Ce document est fait pour être lu, relu et conservé. Vous pouvez y avoir accès sur demande.
Il est affiché dans nos locaux.
Les équipes d'Azur Développement Service restent à votre disposition pour vous en expliquer le contenu et répondre à vos questions, à tout moment.

PARTIE 1 – PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION AZUR DÉVELOPPEMENT SERVICE

1.1 Une association engagée auprès des personnes à domicile

Azur Développement Service (ADS) est une association à but non lucratif, créée en 2006, dont la mission principale est d'accompagner les personnes à leur domicile : les bénéficiaires.

ADS intervient auprès :

- Des personnes âgées,
- Des personnes en situation de handicap,
- Des personnes rencontrant des difficultés temporaires ou durables liées à la santé, à la perte d'autonomie ou à une situation de fragilité.
- Des actifs,
- Des aidants qui souhaitent avoir du répit.

L'association a pour objectif de permettre à chaque personne accompagnée de vivre chez elle le plus longtemps possible, dans des conditions respectueuses, sécurisées et adaptées à sa situation.

Nous considérons que le maintien à domicile, c'est avant tout un choix de vie, qui doit être respecté et soutenu. Ainsi, notre association reconnaît l'engagement et le rôle essentiel de ses équipes pour accompagner au mieux ses bénéficiaires. Le travail quotidien des équipes contribue à la qualité de vie des personnes accompagnées, à la prévention de la perte d'autonomie et à la continuité et à la cohérence des accompagnements.

Nos professionnels sont dont pleinement intégrés dans la dynamique de l'association et participent, par leurs pratiques et leurs retours, à l'amélioration continue des accompagnements.

1.2 Une approche centrée sur la personne accompagnée

L'accompagnement proposé par ADS repose sur une approche centrée sur la personne, et non uniquement sur ses difficultés.

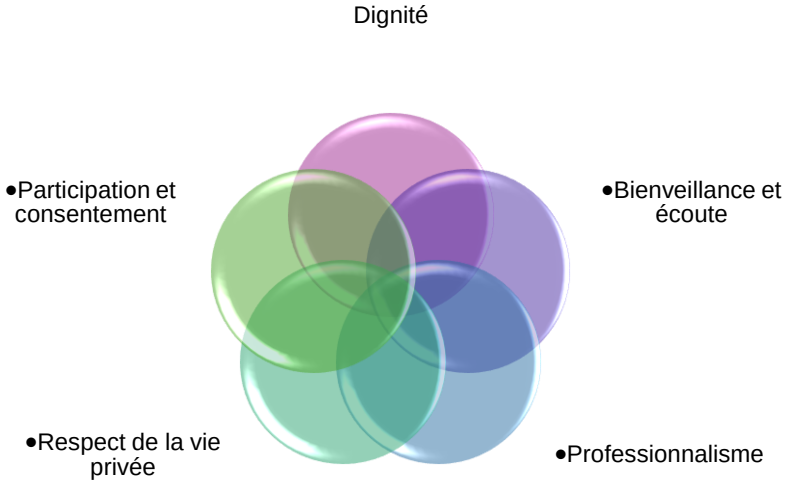
Concrètement, cela signifie que :

- La personne accompagnée est reconnue comme acteur de son accompagnement,
- Ses choix, ses habitudes et son rythme de vie sont respectés,
- Son projet d'accompagnement personnalisé (PAP) est pris en compte à chaque étape de l'accompagnement,
- Les interventions sont adaptées et évolutives, en fonction de ses besoins et de ses souhaits.

Le domicile étant un lieu personnel et intime, les Intervenants à domicile d'ADS interviennent avec discrétion, respect et bienveillance.

1.3 Nos valeurs : le socle de nos pratiques

Les valeurs portées par l'association ADS guident l'ensemble des pratiques professionnelles.
Ces valeurs sont importantes et doivent rythmer notre quotidien.



- **Le respect de la personne et de sa dignité**

Chaque personne accompagnée est respectée dans ce qu'elle est, dans son histoire, ses choix et ses convictions. Aucune situation de fragilité ne justifie un manque de respect ou une atteinte à la dignité.

- **La bienveillance et l'écoute**

Les professionnels d'ADS accordent une place essentielle à l'écoute. Ils prennent le temps d'échanger, de comprendre les attentes, les craintes et les besoins exprimés, dans un climat de confiance.

- **Le professionnalisme et l'engagement**

Les interventions sont réalisées par des professionnels formés, encadrés et accompagnés. ADS veille à la qualité des pratiques, au respect du cadre professionnel et à l'amélioration continue des accompagnements.

- **Le respect de la vie privée et de l'intimité**

Le domicile est un lieu privé. Les interventions se font dans le respect de l'intimité, de la pudeur et de la vie privée de la personne, en tenant compte de ses habitudes et de ses préférences.

- **La participation de la personne à son accompagnement**

La personne accompagnée est associée aux décisions qui la concernent. Elle est encouragée à s'exprimer, à donner son avis et à participer à l'élaboration et à l'évolution de son accompagnement. Rien n'est fait sans elle : son consentement est toujours recherché.
Nous tentons au mieux de rendre accessible nos documents à destination des personnes accompagnées en employant un langage simple, clair et accessible.

1.4 Implantation territoriale et sites d'intervention

Notre association intervient sur tout le territoire des Alpes-Maritimes.
Son siège est situé au : 4 Avenue Antoine Véran- 06100 NICE

Notre accueil et réception téléphonique :
Du lundi au vendredi : 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

À NICE : Responsables de secteur : **Amel, Céline, Océana, Crystal, Sylviane**

Zone d'intervention : Nice, La Gaude, La Trinité, Drap, Saint-André, Villefranche/Mer, Saint Jean Cap Ferrat, Beaulieu, Eze, Beausoleil, Roquebrune Cap Martin, Menton, Monaco

COORDONNÉES DE NOS ANTENNES

❖ ANTENNE DU CANNET

Responsable de secteur : ***Manon***
Zone d'intervention : Le Cannet, Cannes, Vallauris, Golfe-Juan, Antibes, Juan les Pins, Villeneuve-Loubet, Cagnes/Mer, Saint Laurent du Var, Mandelieu, Pégomas, Mougins, Mouans- Sartoux et Grasse
Adresse : 38 Rue de Cannes - Immeuble Les Bernards 06110
Le Cannet Tél : 04 93 68 70 94 – 06 46 80 19 41
Courriel : cannes@azurds.fr
Accueil et réception téléphonique :
Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 sauf mercredi.

❖ ANTENNE DE FAYENCE/VAR

Responsable de secteur : ***Monique***
Zone d'intervention : Tourrettes, Fayence, Callian, Seillans, Saint Paul en Forêt, Bagnols en Forêt, Mons, Tanneron, Les Adrets, Saint Raphaël, Fréjus, Montauroux et Puget/Argens, Roquebrune/Argens
Adresse : 291 Chemin de Draguignan- 83440 Fayence
Tél. : 04 94 67 63 14 – 06 26 51 83 52
Courriel : fayence@azurds.fr
Accueil et réception téléphonique :
Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

❖ ANTENNE DES VALLEES

Responsable de secteur : ***Sara***
Zone d'intervention : Vallées : de l'Estéron, de la Tinée, de la Vésubie et du Var
Adresse : 4, avenue Antoine Véran 06100 Nice
Tél. : 04 93 41 55 46 – 06 34 09 45 76
Courriel : nice@azurds.fr
Accueil et réception téléphonique :
Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

PARTIE 2 – ORGANISATION, GOUVERNANCE ET ÉQUIPES

2.1 Gouvernance associative

Azur Développement Service repose sur une articulation étroite et cohérente entre :

- Son équipe de direction,
- Son équipe administrative et logistique
- Ses 8 Responsables de secteur,
- Ses expertises médicales et sociales,
- Ses Intervenant(e)s à domicile

Cette organisation n'est pas figée : elle s'inscrit dans une démarche qualité continue, visant à améliorer les pratiques et à adapter les accompagnements aux besoins des personnes.

Les échanges réguliers entre ces différents acteurs permettent une analyse partagée des situations, prenant en compte les dimensions sociales, médico-sociales, humaines et, lorsque nécessaire, médicales. Les

décisions sont ainsi concertées, adaptées et sécurisées, dans le respect des droits des personnes accompagnées et de leur projet de vie.

Cette coordination contribue à garantir :

- La cohérence des accompagnements,
- La continuité des interventions,
- La prise en compte de l'évolution des situations,
- La prévention des risques et des ruptures de parcours.

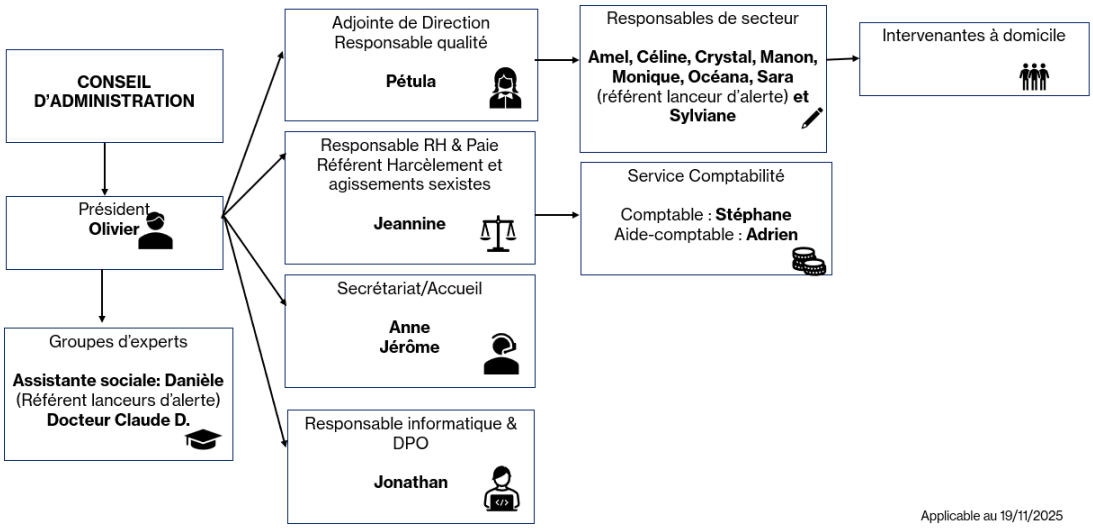
Elle constitue une véritable richesse pour les bénéficiaires, qui bénéficient d'un accompagnement structuré et respectueux, et pour les équipes, qui peuvent s'appuyer sur un cadre clair et des ressources internes.

2.2 Notre organigramme

L'association Azur Développement Service est administrée par un Conseil d'Administration. Il définit les orientations stratégiques de l'association et veille au respect :

- Du projet associatif,
- Du cadre réglementaire,
- Des droits des personnes accompagnées au sein de l'association.

Le Président, Olivier CLEMENT, représente légalement l'association. Il porte la vision, les valeurs et les orientations de l'association, en lien étroit avec l'équipe de direction et les équipes de terrain.



2.3 Une équipe de direction

L'équipe de direction d'Azur Développement Service assure le pilotage et le bon fonctionnement de l'association, dans le respect des valeurs portées par ADS et du cadre réglementaire du secteur médico-social.

La Responsable Ressources Humaines et Paie garantit un cadre social et administratif sécurisé. Elle assure la gestion des ressources humaines, la paie et le respect des obligations légales et conventionnelles. Son rôle contribue à la stabilité des équipes, à la sécurisation des parcours professionnels et, par conséquent, à la qualité et à la continuité des accompagnements proposés.

L'Adjointe de Direction, également Responsable Qualité, pilote la démarche qualité de l'association. Elle veille à la mise en œuvre des exigences réglementaires, prépare et suit les évaluations obligatoires et

élabore les procédures et protocoles internes. Elle accompagne les équipes dans l'amélioration continue des pratiques professionnelles et fait le lien entre les exigences institutionnelles, les valeurs de l'association et la réalité du terrain.

Cette organisation permet de garantir que la qualité des accompagnements soit concrète, partagée et intégrée au quotidien.

2.4 Une équipe administrative

ADS s'appuie également sur une équipe administrative, qui joue un rôle essentiel dans le fonctionnement quotidien de l'association.

Elle assure un soutien constant :

- Aux personnes accompagnées et à leurs proches aidants, en facilitant les démarches administratives et l'accès à l'information,
- Aux équipes professionnelles, en contribuant à l'organisation et à la continuité des interventions.

Véritable interface organisationnelle, l'équipe administrative participe à la coordination entre les différents acteurs de l'association et contribue à la fluidité des échanges, au bénéfice des personnes accompagnées et des professionnels.

2.5 Nos Responsables de secteur : vos référentes de proximité

Les Responsables de secteur occupent une place centrale dans l'organisation et le suivi des accompagnements proposés par Azur Développement Service. Elles sont les interlocutrices de proximité des personnes accompagnées, de leurs proches aidants et des professionnels à domicile.

Elles assurent la coordination des interventions, veillent à la bonne organisation des plannings et s'assurent que les accompagnements se déroulent dans des conditions adaptées et sécurisées.

Les responsables de secteur sont également garantes du suivi du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP). Elles évaluent régulièrement l'adéquation des interventions avec les besoins, les attentes et l'évolution de la situation de la personne accompagnée, et proposent des ajustements lorsque cela est nécessaire.

Elles apportent un soutien constant :

- Aux bénéficiaires, en répondant à leurs questions et en prenant en compte leurs attentes,
- Aux proches aidants, en les informant et en les accompagnant dans leurs démarches,
- Aux professionnels à domicile, en les encadrant, en les conseillant et en les soutenant dans leurs pratiques.

La richesse de leurs parcours professionnels constitue un véritable atout pour l'association. Issues d'horizons complémentaires (protection des majeurs, aide-soignante, accompagnement à domicile, secteur social ou médico-social), elles apportent un regard croisé et une expertise précieuse, permettant de proposer des réponses adaptées, humaines et cohérentes aux situations rencontrées.

2.6 Les professionnels du terrain : Intervenants à domicile

Les professionnels à domicile occupent une place essentielle dans l'accompagnement proposé par Azur Développement Service. Ils interviennent au cœur du domicile, lieu intime et personnel, ce qui implique une posture professionnelle fondée sur le respect, la discrétion et la confiance.

Leur posture professionnelle repose sur :

- L'écoute attentive de la personne accompagnée,

- Le respect de ses choix, de son rythme et de ses habitudes de vie,
- Une attitude bienveillante, respectueuse et non jugeante,
- Le respect de l'intimité et de la vie privée.

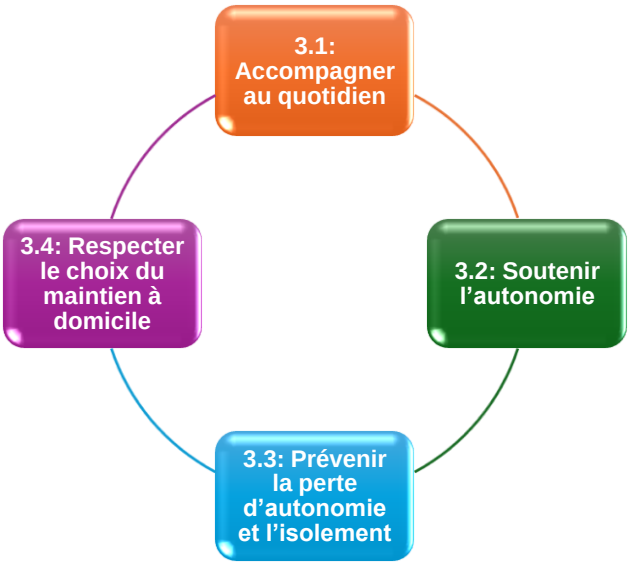
Les interventions s'inscrivent dans un cadre professionnel précis. Les professionnels respectent les limites de leur champ d'intervention et n'effectuent que les actes relevant de leurs missions. Lorsque certaines demandes dépassent ce cadre, ils en informent le responsable de secteur, qui évalue la situation et oriente, si nécessaire, vers les partenaires ou dispositifs adaptés. Les limites d'intervention sont détaillées dans une partie dédiée du présent livret.

Les professionnels à domicile bénéficient d'un encadrement de proximité et d'un accompagnement personnalisé assurés par les responsables de secteur. Ils participent à des temps d'échanges, bénéficient de formations et sont soutenus dans leurs pratiques afin d'adapter leurs interventions aux situations rencontrées.

Au-delà des actes réalisés, leur présence contribue à une qualité relationnelle essentielle. Par leur écoute, leur disponibilité et leur engagement, les professionnels à domicile participent au maintien du lien social, au respect de la dignité et au bien-être des personnes accompagnées.

PARTIE 3 – NOS MISSIONS

Les missions d'Azur Développement Service s'inscrivent dans une volonté d'accompagner les personnes à domicile de manière globale, respectueuse et adaptée à chaque situation.



Ces missions visent à soutenir la vie quotidienne, préserver l'autonomie et favoriser le bien-être des personnes accompagnées, tout en respectant leurs choix et leur projet de vie.

3.1 Accompagner au quotidien

ADS accompagne les personnes dans les actes de la vie quotidienne, en tenant compte de leurs besoins, de leurs capacités et de leurs habitudes de vie.

Les professionnels peuvent intervenir pour :

- L'aide à la personne, notamment dans les gestes liés à l'hygiène, à l'habillage et à la mobilité, dans le respect de l'intimité et du consentement,
- L'aide à la vie quotidienne, telle que la préparation des repas, l'entretien du cadre de vie ou l'aide aux courses,
- L'accompagnement social et relationnel, favorisant le lien social, l'écoute et la présence humaine.

Chaque intervention est adaptée à la situation de la personne et réalisée dans le respect de son domicile, de ses choix et de son rythme.

3.2 Privilégier l'autonomie de la personne

L'accompagnement proposé par ADS vise avant tout à soutenir l'autonomie de la personne accompagnée.

Les professionnels adoptent une posture de "faire avec", en encourageant les capacités restantes et en valorisant ce que la personne peut encore réaliser par elle-même.
Ils ne se substituent pas à la personne, sauf lorsque cela est nécessaire pour garantir sa sécurité ou son confort.

Cette approche permet de préserver l'autonomie, l'estime de soi et le sentiment d'utilité.

3.3 Prévenir la perte d'autonomie et l'isolement

La prévention de la perte d'autonomie et de l'isolement fait partie intégrante des missions d'ADS.

Grâce à leur présence régulière, les professionnels sont attentifs aux signes de fragilité, d'isolement ou de changement de situation. Ils transmettent les informations utiles aux responsables de secteur afin d'adapter l'accompagnement, de renforcer le soutien ou de mobiliser, si nécessaire, les partenaires compétents.

L'objectif est de maintenir le lien social et d'anticiper les difficultés.

3.4 Respecter le choix du rester à domicile

ADS respecte le choix de rester à domicile exprimé par la personne accompagnée.

Les accompagnements sont organisés pour garantir :
- Une continuité de service, permettant une présence régulière et adaptée,
- Une astreinte, assurant une réponse en cas de besoin ou de situation imprévue.

Cette organisation vise à sécuriser le parcours d'accompagnement et à permettre à la personne de vivre chez elle dans les meilleures conditions possibles.

PARTIE 4 – PRESTATIONS PROPOSÉES ET LIMITES DE L'INTERVENTION

Les prestations proposées par Azur Développement Service s'inscrivent dans un cadre professionnel défini, respectueux des droits des personnes accompagnées et des compétences des professionnels à domicile. Elles sont mises en œuvre dans le respect du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), élaboré avec la personne accompagnée et réajusté si nécessaire.

4.1 Prestations réalisées

Les professionnels à domicile d'ADS interviennent pour accompagner les personnes dans les actes de la vie quotidienne, en tenant compte de leurs besoins, de leurs capacités et de leurs habitudes de vie.

Les prestations peuvent notamment concerner :
- L'aide à la personne, dans les gestes liés à l'hygiène, à l'habillage, au lever et au coucher, dans le respect de l'intimité, de la pudeur et du consentement,
- L'aide à la mobilité et aux déplacements au domicile,
- L'aide à la préparation et à la prise des repas, en tenant compte des habitudes alimentaires,
- L'entretien du cadre de vie, afin de maintenir un environnement propre et sécurisant,
- L'accompagnement aux courses, sorties ou rendez-vous, favorisant le maintien du lien social,

- Un accompagnement relationnel, fondé sur l'écoute, la présence et le respect de la personne.

Les interventions sont réalisées dans une logique de "faire avec", en soutenant l'autonomie et en valorisant les capacités de la personne accompagnée.

4.2 Limites de l'intervention de l'aide à domicile

Les interventions des professionnels à domicile s'exercent dans un cadre strict, qui garantit la sécurité de la personne accompagnée, des professionnels et le respect du cadre réglementaire.

Les aides à domicile ne réalisent pas de soins. Les actes médicaux ou paramédicaux relèvent exclusivement des professionnels de santé habilités.

Les aides à domicile ne gèrent pas l'argent de la personne accompagnée (retraits bancaires, utilisation de carte bancaire, gestion de comptes), sauf dispositions spécifiques encadrées par l'association et faisant l'objet de procédures sécurisées. Ils ne prennent pas de décisions à la place de la personne accompagnée. La personne reste actrice de ses choix, de son parcours et de son projet de vie, dans le respect de son consentement.

Les interventions sont conditionnées au respect des règles de sécurité et d'hygiène :
- Environnement de travail sécurisé,
- Conditions matérielles adaptées,
- Respect des consignes de prévention des risques.

Si une situation dépasse le cadre d'intervention ou présente un risque, le professionnel en informe le responsable de secteur, qui évalue la situation et met en place les mesures adaptées, en lien avec les partenaires compétents si nécessaire.

Ces limites permettent de garantir des accompagnements sécurisés, respectueux et conformes aux référentiels professionnels.

PARTIE 5 – MODALITÉS D'INTERVENTION À DOMICILE

Les Intervenant(e)s à domicile enregistrent leurs interventions, au début et à la fin de chaque prestation, via REZOCARE (badgeage). Ces pointages obligatoires permettent de facturer en temps réel, les interventions des salariés.

Azur Développement Service propose deux modalités d'intervention à domicile : le mode prestataire et le mode mandataire. Le choix du mode d'intervention est effectué avec la personne accompagnée, en fonction de sa situation, de ses besoins et de ses souhaits. Ce choix est expliqué de manière claire et peut évoluer au cours de l'accompagnement.

Vous avez la possibilité d'annuler votre intervention dans un délai de 48h00. Au-delà, les heures seront facturées.

Notre grille tarifaire, à compter du 01/01/2026

DESCRIPTIF DE NOTRE OFFRE DE SERVICE	Tarifs non assujettis à TVA
ASSISTANCE AUX PERSONNES AGEES	28.00 €/h
ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES	
ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES AGEES OU HANDICAPEES EN DEHORS DE LEUR DOMICILE *promenade, transport, actes de la vie courante…*	
GARDE MALADE *à l'exclusion des soins*	
ASSISTANCE ADMINISTRATIVE A DOMICILE	
COURSES & PREPARATION DES REPAS	
ENTRETIEN COURANT DU LOGEMENY	
GARDE D'ENFANTS A DOMICILE de plus de trois ans & ACCOMPAGNEMENT DANS LEURS DEPLACEMENTS EN DEHORS DU DOMICILE	28.00 €/h
SOUTIEN SCOLAIRE A DOMICILE *public non fragile*	49.23 €/h
PETITS TRAVAUX DE JARDINAGE *y compris travaux de débroussaillage*	36.92€/h
PRESTATIONS DE PETIT BRICOLAGE d*ites « hommes toutes mains »*	36.92 €/h

TARIFS ORGANISMES FINANCEURS (hors dimanches et jours fériés)	Tarif non assujetti à TVA
CONSEIL DEPARTEMENTAL	25.00 €/h
CPAM	27.10 €/h
HAD fond social	24.58 €/h
HAD Soins palliatifs	23.00 €/h

Informations préalables :

- Nos tarifs sont révisables au 1er janvier de chaque année dans la limite 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.
- Tous nos services peuvent ouvrir droit à une réduction ou un crédit d'impôt équivalent à 50 % des sommes versées par foyer fiscal et par an.
- Les tarifs ci-dessous sont applicables à compter du 1er janvier 2026. Ils sont valables du lundi au samedi
- Majoration des prix de 45% les dimanches et les jours fériés et de 100% le 1er mai

⇨ En cas de déplacements véhiculés, l'indemnité kilométrique facturée est de 0.58 €/km roulé.

Les avantages : Le bénéficiaire peut bénéficier ainsi d'une réduction ou un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes versées au 31 décembre de l'année d'imposition pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal et dans la limite de plafonds selon les critères définis par les impôts.

5.1 Le mode prestataire

Dans le mode prestataire, Azur Développement Service est l'employeur des professionnels à domicile.

À ce titre, ADS assure :

- Le recrutement et l'embauche des professionnels,
- La gestion administrative et la paie,
- L'organisation des plannings,
- L'encadrement et le suivi des interventions,
- La formation et l'accompagnement des équipes.

La personne accompagnée bénéficie d'un accompagnement clé en main, sans avoir à gérer les obligations liées à l'emploi. ADS garantit la continuité du service, notamment en cas d'absence d'un professionnel.

Le mode prestataire offre un cadre sécurisé et rassurant, tant pour la personne accompagnée que pour ses proches aidants.

5.2 Le mode mandataire

Dans le mode mandataire, la personne accompagnée est l'employeur du professionnel à domicile, et confie à ADS un mandat pour l'accompagner dans la gestion administrative.

ADS intervient également notamment pour assister le bénéficiaire dans l':

- Etablissement de la déclaration d'immatriculation de l'employeur
- Information sur l'adhésion au service de médecine du travail
- Aide au recrutement du salarié
- Rédaction du contrat de travail et des avenants éventuels
- Aide à la gestion des remplacements pour salarié absent ou accroissement temporaire d'activité
- Information sur la convention collective du particulier employeur sur demande
- Établissement du bulletin de paye et remise en double exemplaire
- Etablissement de la déclaration trimestrielle URSSAF, transmission de l'avis d'échéance et suivi des créances URSSAF
- Établissement des attestations maladie et accident du travail et remise au salarié
- Établissement du justificatif fiscal annuel
- Aide à la rédaction d'avertissements et conseils sur l'opportunité - Information sur le contenu de la procédure de rupture du contrat de travail (démission, rupture d'essai, décès employeur, licenciement, inaptitude, départ en retraite…) et conseils sur l'opportunité
- Établissement des documents de fin de contrat (attestation Pôle emploi, certificat de travail)
- Etablissement des plans d'aide pour bénéficier des exonérations de charge

Dans ce mode, la personne accompagnée conserve un rôle central dans l'organisation de l'accompagnement, tout en bénéficiant du soutien administratif et technique de l'association. Le mode mandataire nécessite une implication plus importante de la part de la personne accompagnée ou de son représentant.

5.3 Un choix évolutif et sécurisé

Le choix entre le mode prestataire et le mode mandataire est réversible.
Il peut être réévalué à tout moment en fonction de l'évolution de la situation, des besoins ou des attentes de la personne accompagnée.

Les responsables de secteur sont disponibles pour :

- Expliquer les différences entre les deux modes,

- Accompagner la réflexion,
- Sécuriser les démarches,
- Proposer la solution la plus adaptée.

L'objectif d'ADS est de garantir un accompagnement cohérent, sécurisé et respectueux des choix de la personne, tout au long de son parcours.

5.4 Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

À partir de l'évaluation, un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) est élaboré.
Ce document formalise les objectifs de l'accompagnement, les modalités d'intervention et les prestations mises en place.

Le PAP est :
- Construit avec la personne accompagnée,
- Adapté à ses besoins et à son projet de vie,
- Expliqué de manière claire,
- Évolutif.

La personne accompagnée reste actrice de son projet et peut demander des ajustements à tout moment.

5.5 Suivi et réajustement de l'accompagnement

L'accompagnement fait l'objet d'un suivi régulier assuré par les responsables de secteur.
Ce suivi permet de s'assurer que les interventions restent adaptées et conformes au PAP.

En cas de changement de situation (évolution de l'état de santé, modification des besoins, difficultés rencontrées), des réajustements peuvent être proposés, en lien avec la personne accompagnée et, si nécessaire, avec les proches aidants et les partenaires.

Cette organisation garantit un accompagnement cohérent, sécurisé et évolutif, tout au long du parcours.

5.6 L'annulation d'une intervention

La personne accompagnée peut annuler une intervention, sous réserve de respecter un délai de prévenance de 48 heures, sauf situation exceptionnelle.

Les modalités d'annulation sont précisées dans le règlement de fonctionnement et expliquées par les équipes.

PARTIE 7 – DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

À Azur Développement Service, le respect des droits des personnes accompagnées constitue un principe fondamental. Chaque personne est reconnue comme sujet de droits, actrice de son accompagnement, quels que soient son âge, sa situation ou son niveau d'autonomie.

Les droits présentés ci-dessous s'appliquent dès le début de l'accompagnement et tout au long du parcours.

a) Le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée

Toute personne accompagnée a droit au respect de sa dignité, de son intimité et de sa vie privée.

Les interventions à domicile sont réalisées dans le respect :
- De la pudeur,

- Des habitudes de vie,
- De l'espace personnel,
- Des choix exprimés par la personne.

Les professionnels adoptent une posture respectueuse, discrète et bienveillante, et veillent à préserver le caractère intime du domicile.

b) Le droit à l'information

La personne accompagnée a droit à une information claire, accessible et loyale concernant :
- Les prestations proposées,
- Les modalités d'intervention,
- Ses droits et garanties,
- L'organisation de l'accompagnement.

Les informations sont expliquées de manière compréhensible et peuvent être reformulées si nécessaire. La personne peut poser des questions à tout moment.

c) Le consentement éclairé

Aucune intervention, aucun acte, aucune démarche ne peut être réalisé sans l'accord préalable de la personne accompagnée.

Le consentement éclairé signifie que la personne :
- Reçoit une information compréhensible,
- Comprend ce qui est proposé,
- Peut accepter ou refuser librement.

Le consentement est recherché avant chaque intervention et peut être retiré à tout moment. Il constitue une condition essentielle du respect de la personne.

d) Le droit à l'image

Toute utilisation de l'image de la personne accompagnée (photographie, vidéo) est soumise à son accord préalable et écrit. Aucune image ne peut être prise ou diffusée sans consentement. La personne peut refuser sans que cela n'ait de conséquence sur son accompagnement.

e) La participation à l'accompagnement

La personne accompagnée est encouragée à participer activement à son accompagnement.

Elle peut :
- Exprimer ses attentes et ses préférences,
- Participer à l'élaboration et à l'évolution du Projet d'Accompagnement Personnalisé,
- Donner son avis sur les interventions.

La participation contribue à la qualité et à l'adaptation des accompagnements.

f) Focus – L'auto-détermination des personnes accompagnées à ADS

À ADS, l'auto-détermination signifie que la personne accompagnée reste actrice de ses choix, de son parcours et de son projet de vie.

Même en situation de fragilité, la personne est reconnue comme capable d'exprimer une volonté, des préférences et des choix. ADS adapte les modalités de communication afin de permettre à chacun de s'exprimer, selon ses capacités.

L'accompagnement vise à soutenir la personne dans ses décisions, sans se substituer à elle.

PARTIE 8 – BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DES RISQUES

À Azur Développement Service, la bientraitance est une valeur fondamentale et une culture partagée par l'ensemble des acteurs de l'association. Elle guide les pratiques professionnelles au quotidien et vise à garantir des accompagnements respectueux, sécurisés et adaptés à chaque personne.

La prévention des risques s'inscrit pleinement dans cette démarche de bientraitance.

8.1 Une culture partagée au quotidien

La bientraitance repose sur l'engagement collectif :

- Des professionnels à domicile,
- Des responsables de secteur,
- De l'équipe de direction,
- Et de l'ensemble des partenaires.

Elle s'exprime dans les attitudes, les pratiques et les décisions prises au quotidien, dans le respect des droits, des choix et du projet de vie de la personne accompagnée.

8.2 Écoute, adaptation, prévention et respect

La bientraitance se traduit concrètement par :

- Une écoute attentive des besoins, des attentes et des ressentis de la personne,
- Une adaptation permanente des interventions à la situation et à l'évolution des besoins,
- Une prévention des situations à risque,
- Un respect constant de la dignité, de l'intimité et de la vie privée.

Chaque professionnel est attentif aux signaux d'alerte et veille à agir de manière adaptée et proportionnée.

8.3 Prévention des chutes

Les chutes constituent un risque important à domicile. Les professionnels à domicile sont attentifs à l'environnement (sols, éclairage, obstacles) et aux habitudes de déplacement de la personne.

Toute situation à risque est signalée au responsable de secteur afin d'envisager des ajustements de l'accompagnement ou des solutions adaptées, dans le respect de l'autonomie de la personne.

8.4 Repérage de l'isolement

L'isolement social peut entraîner des conséquences sur la santé et le bien-être. Grâce à leur présence régulière, les professionnels peuvent repérer des signes de repli, de solitude ou de perte de lien social.

Ces éléments sont partagés avec les responsables de secteur afin de renforcer l'accompagnement, d'adapter les interventions ou de mobiliser, si nécessaire, des partenaires extérieurs.

8.5 Accompagnement des situations à risque

Certaines situations peuvent nécessiter une vigilance particulière (fragilité accrue, troubles cognitifs, difficultés sociales ou environnementales) et faire l'objet d'une étude attentive et personnalisée au sein de l'équipe d'Experts de notre association.

Les Intervenant(e)s à domicile et les Responsables de secteur sont en alerte et repèrent les signaux d'alerte.

Nos équipes sont soutenues autant que nécessaire dans l'accompagnement des situations « complexes ».

Dans ces cas, ADS met en place un accompagnement renforcé, pouvant inclure :

- Une réévaluation de la situation,
- Un ajustement du Projet d'Accompagnement Personnalisé,
- Une coordination avec les partenaires compétents,
- Une intervention médico-sociale de l'équipe d'Experts.

L'objectif est d'assurer un accompagnement sécurisé, respectueux et adapté, tout en préservant les droits et les choix de la personne accompagnée.

PARTIE 9 – PROTECTION DES DONNÉES ET OUTILS NUMÉRIQUES

À Azur Développement Service, la protection des données personnelles des personnes accompagnées est une priorité. Les informations vous concernant sont collectées et utilisées uniquement dans le cadre de votre accompagnement, dans le respect des règles en vigueur et de vos droits.

9.1 Le respect du Règlement Général sur la Protection des Données RGPD

ADS applique le RGPD. Cela signifie que les données personnelles sont :

- Collectées de manière loyale et transparente,
- Utilisées uniquement pour des finalités définies et légitimes,
- Conservées de façon sécurisée,
- Accessibles uniquement aux personnes habilitées.

Les données peuvent concerner, par exemple, votre identité, votre situation administrative, sociale ou, lorsque cela est nécessaire, des informations relatives à votre santé.

9.2 Un Délégué à la Protection des Données (DPO)

ADS dispose d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) : il s'appelle Jonathan.

Son mail est : dpo@azurds.com. Son rôle est de veiller au respect de la réglementation et à la bonne protection des données personnelles au sein de l'association.

Le DPO s'assure notamment :

- Que les procédures de protection des données sont appliquées,
- Que les droits des personnes sont respectés (accès, rectification, limitation, opposition),
- Que les équipes sont accompagnées dans leurs pratiques.

9.3 Des procédures internes encadrées

ADS s'appuie sur des procédures et protocoles internes, mis à jour, qui encadrent :

- La collecte des données,
- Leur utilisation,
- Leur conservation,

- Leur transmission.

Ces procédures permettent de garantir une utilisation sécurisée des informations et d'harmoniser les pratiques au sein de l'association.

9.4 L'utilisation de l'outil REZOCARE

ADS utilise l'outil numérique REZOCARE pour la gestion et le suivi des accompagnements.

Cet outil permet :
- Une gestion sécurisée des informations,
- Une meilleure coordination entre les acteurs,
- Un accès aux documents réservé aux personnes habilitées.

REZOCARE contribue à la continuité et à la qualité de l'accompagnement tout en garantissant la protection des données.

9.5 Le respect de la confidentialité

L'ensemble des professionnels d'ADS est soumis à une obligation stricte de confidentialité. Les informations concernant la personne accompagnée ne sont partagées qu'avec les acteurs concernés et uniquement lorsque cela est nécessaire à l'accompagnement, dans le respect des règles en vigueur.

La confidentialité est une condition essentielle de la relation de confiance entre la personne accompagnée, ses proches aidants et les professionnels.

PARTIE 10 – DÉMARCHE QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE

À Azur Développement Service, la démarche qualité est au cœur du fonctionnement de l'association. Elle vise à garantir des accompagnements respectueux, sécurisés et adaptés, tout en donnant du sens aux pratiques professionnelles. Nous essayons de faire évoluer les croyances de nos collaborateurs afin que la qualité ne soit pas perçue comme une contrainte, mais comme une dynamique collective et partagée.

10.1 Le sens de la démarche qualité

La démarche qualité a pour objectif :
- D'améliorer en continu les pratiques professionnelles,
- De sécuriser les accompagnements,
- De renforcer le respect des droits des personnes accompagnées,
- De garantir la cohérence entre les valeurs de l'association et les pratiques du terrain.

Elle s'inscrit dans une volonté de faire évoluer l'association de manière réfléchie et concertée.

10. 2 Les évaluations

Conformément à la réglementation, ADS s'inscrit dans une démarche d'évaluation de ses pratiques. Ces évaluations permettent d'analyser le fonctionnement de l'association, d'identifier les points forts et les axes d'amélioration, et de mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Les évaluations sont considérées comme des outils d'amélioration, au service de la qualité des accompagnements et non comme des démarches punitives.

10.3 La participation des personnes accompagnées

La parole des personnes accompagnées est essentielle dans la démarche qualité.
ADS met en place différents moyens pour recueillir les avis et retours :

- Questionnaires de satisfaction,
- Échanges réguliers avec les responsables de secteur,
- Prise en compte des réclamations et suggestions.

Ces contributions permettent d'adapter les accompagnements et d'améliorer les pratiques au plus près des besoins.

10.4 La formation des équipes

La formation continue est un levier majeur de la démarche qualité. ADS veille à proposer des formations adaptées aux réalités du terrain, aux évolutions du secteur et aux besoins des équipes.

Les formations contribuent à :

- Renforcer les compétences professionnelles,
- Développer les savoir-être,
- Prévenir les risques,
- Promouvoir la bientraitance.

10.5 Garantir la pérennité de l'association

Enfin, la démarche qualité participe à la pérennité d'Azur Développement Service. En s'adaptant aux évolutions réglementaires et aux besoins des personnes accompagnées, ADS garantit la continuité de ses missions et sa capacité à répondre durablement aux enjeux du maintien à domicile.

PARTIE 11 – PARTENARIATS ET OUVERTURE TERRITORIALE

Azur Développement Service s'inscrit dans une dynamique d'ouverture vers l'extérieur, convaincue que la qualité de l'accompagnement à domicile repose sur une coopération étroite avec les acteurs du territoire.

Les partenariats développés par ADS permettent de proposer des parcours d'accompagnement cohérents, sécurisés et adaptés, en tenant compte de l'ensemble des dimensions de la situation de la personne accompagnée.

11.1 Les Conseils départementaux

ADS travaille en lien avec les Conseils départementaux, notamment dans le cadre des dispositifs d'aide à l'autonomie tels que l'APA et la PCH.

Ces partenariats permettent :

- La mise en œuvre des plans d'aide,
- Le suivi des accompagnements,
- L'adaptation des interventions en fonction de l'évolution des besoins,
- Le respect des cadres réglementaires et financiers.

11.2 Les acteurs du secteur médico-social

ADS collabore avec les services sociaux et médico-sociaux du territoire afin de favoriser la continuité des parcours et d'éviter les ruptures d'accompagnement.

Ces échanges permettent :

- Une meilleure coordination des interventions,
- Une complémentarité des accompagnements,

- Une orientation adaptée vers les dispositifs existants lorsque cela est nécessaire.

11.3 Les professionnels de santé

ADS entretient des liens avec les professionnels de santé intervenant auprès des personnes accompagnées (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, autres intervenants).

Cette coordination favorise :
- Une prise en compte globale des besoins,
- Une meilleure articulation entre accompagnement à domicile et soins,
- Une sécurisation des parcours, dans le respect des compétences de chacun.

11.4 Les associations du territoire

ADS travaille également en partenariat avec les associations locales, engagées dans le champ social, médico-social ou du soutien aux aidants.

Ces partenariats permettent de :
- Renforcer le lien social,
- Proposer des réponses complémentaires,
- Orienter les personnes vers des ressources adaptées à leur situation.

Cette ouverture territoriale contribue pleinement à la qualité des accompagnements proposés par ADS et à la mise en œuvre de son projet de service.

PARTIE 12 – DOCUMENTS REMIS ET RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Dans le respect de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et des textes légiférant notre secteur, plusieurs documents sont remis à la personne accompagnée dès le début de l'accompagnement. Ces documents ont pour objectif de garantir une information claire, de formaliser le cadre de l'accompagnement et de rappeler les droits et obligations de chacun.

a) Le livret d'accueil

Le livret d'accueil est le premier document remis. Il présente l'association Azur Développement Service, son fonctionnement, ses missions, ses valeurs et les modalités d'intervention à domicile.

Il permet à la personne accompagnée et à ses proches aidants :
- De comprendre le cadre de l'accompagnement,
- De connaître leurs droits et garanties,
- D'identifier les interlocuteurs,
- De disposer d'un repère tout au long du parcours.

Ce document est fait pour être conservé et consulté à tout moment.

b) Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement précise les règles applicables au sein de l'association.

Il définit notamment :
- Les droits et obligations de la personne accompagnée,
- Les droits et obligations des professionnels,
- Les règles de sécurité et de prévention des risques,
- Les modalités d'annulation, de suspension ou de fin d'accompagnement,

- Les modalités de traitement des réclamations.

Il permet de garantir un cadre clair, sécurisé et partagé par tous.

c) Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) ou le contrat

Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) ou le contrat formalise la relation entre la personne accompagnée et l'association.

Il précise :
- La nature des prestations proposées,
- Les modalités d'intervention,
- Les conditions financières,
- Les engagements réciproques.

Ce document est expliqué à la personne accompagnée afin de garantir une compréhension claire et un consentement éclairé.

d) La Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

La Charte des droits et libertés de la personne accompagnée rappelle les droits fondamentaux reconnus par la loi, notamment :
- Le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée,
- La liberté de choix,
- Le droit à l'information,
- La participation aux décisions,
- La protection contre la maltraitance.

Elle constitue un repère essentiel pour garantir le respect des droits tout au long de l'accompagnement.

e) Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) est élaboré à partir de l'évaluation réalisée au domicile. Il définit les objectifs de l'accompagnement, les modalités d'intervention et les actions mises en place.

Le PAP est :
- Construit avec la personne accompagnée,
- Adapté à ses besoins et à son projet de vie,
- Évolutif et réajustable.

Il permet de garantir un accompagnement personnalisé, cohérent et respectueux des choix de la personne.

L'ensemble de ces documents contribue à instaurer une relation de confiance, de transparence et de respect, au cœur de l'accompagnement proposé par Azur Développement Service.

PARTIE 13 : RECLAMATIONS, MEDIATION ET PROTECTION DE VOS DROITS

13.1 Exprimer une réclamation

Si vous souhaitez exprimer une réclamation ou une insatisfaction, vous pouvez en informer l'association Azur Développement Service par écrit, en précisant l'objet de votre mécontentement.

La personne accompagnée peut à tout moment :
- Exprimer une réclamation (insatisfaction),

- Signaler un événement indésirable (situation inhabituelle ayant ou pouvant avoir un impact négatif),
- Faire part d'une information préoccupante (situation laissant craindre un danger).

Dans le respect de la personne et sans conséquence négative sur l'accompagnement.

Chaque signalement est :
- Écouté,
- Analysé,
- Traité

Dès réception de votre réclamation :
- ADS vous accusera réception sous 24 heures,
- Le nom de votre interlocuteur chargé du traitement vous sera communiqué,
- Une réponse écrite vous sera apportée dans un délai de 7 jours.

Les réclamations relatives aux prestations peuvent être adressées par tout moyen à l'adresse suivante : Azur Développement Service – 4 avenue Antoine Véran – 06100 NICE.

ADS s'engage à traiter chaque réclamation avec attention, dans un esprit d'écoute et d'amélioration continue.

13.2 Difficultés, litiges et recours possibles

En cas de difficulté, de litige ou de conflit, ADS privilégie toujours une recherche de solution amiable.

Conformément à l'article L.311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles, vous pouvez, si vous le souhaitez, faire appel à un tiers de confiance pour vous accompagner dans la compréhension de vos droits et dans vos démarches.

Si aucune solution amiable ne peut être trouvée, ADS s'engage à apporter une réponse dans un délai maximum de deux mois. À défaut de résolution amiable, tout litige relèvera de la compétence des juridictions françaises, conformément à la législation en vigueur.

13.3 Médiation de la consommation

Le bénéficiaire est informé qu'il peut également recourir, gratuitement, à une médiation, notamment auprès du Médiateur de la consommation ou des instances de médiation sectorielles existantes.

Cette possibilité est prévue par l'article L.616-1 du Code de la consommation. Les informations relatives à la médiation sont accessibles sur le site : www.economie.gouv.fr/mediation-conso

13.4 Certification CAP'Handéo

En cas de question ou de signalement concernant le respect de la certification CAP'Handéo, vous pouvez également contacter l'organisme certificateur :

Association HANDÉO – 14 rue de la Tombe Issoire – 75014 Paris
Téléphone : 01 43 12 19 29

13.5 Confidentialité et sécurisation des données

ADS garantit la confidentialité et la protection des données personnelles.
Le partage d'informations strictement nécessaires au suivi social ou médico-social s'effectue dans le respect :
- De l'article L.1110-4 du Code de la santé publique,

- Et de l'article L.226-2-2 du Code de l'action sociale et des familles.

Les informations recueillies sont strictement confidentielles. Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données vous concernant.

Les données sont sécurisées :
- Dans les locaux de l'association (armoires fermant à clé),
- Et sur des supports informatiques protégés et codés.

Prévention : lutte contre la maltraitance

Toute personne peut signaler une situation de maltraitance ou de risque de maltraitance.

En cas de suspicion ou de constat de maltraitance, Azur Développement Service applique intervient dans les plus brefs délais.
La responsable de secteur dédiée fait remontée l'information à l'équipe de Direction.

Selon la gravité de la situation, l'association peut :
- Informer le médecin traitant,
- Solliciter les services sociaux compétents,
- Contacter les dispositifs spécialisés tels que la plateforme nationale de lutte contre la maltraitance,
- Effectuer un signalement auprès des autorités compétentes.

ADS applique une politique de tolérance zéro face à la maltraitance.

Un dispositif national est également disponible :
Numéro national de lutte contre la maltraitance : 3977

Ce numéro est gratuit, confidentiel et accessible à toute personne souhaitant signaler une situation ou demander conseil.

CONCLUSION

Notre livret d'accueil a pour vocation de vous accompagner tout au long de votre parcours avec Azur Développement Service. Il reflète les valeurs, les engagements et le fonctionnement de l'association, ainsi que la place centrale accordée à la personne accompagnée, à ses droits et à son projet de vie.

À travers ce document, ADS affirme sa volonté de proposer des accompagnements :
- Respectueux de la dignité et de l'intimité,
- Adaptés aux besoins et aux choix de chacun,
- Sécurisés et évolutifs,
- Fondés sur la confiance, l'écoute et le dialogue.

Les équipes d'Azur Développement Service – direction, responsables de secteur, professionnels à domicile et équipe administrative – sont mobilisées pour vous accompagner avec humanité, professionnalisme et bienveillance, en lien avec les partenaires du territoire. Ce livret est un repère, un outil de compréhension et un support d'échanges.Il est fait pour être lu, relu et conservé.

N'hésitez pas à solliciter les équipes si vous avez des questions, des besoins ou des remarques. Votre parole est essentielle et contribue à l'amélioration continue des accompagnements. Azur Développement Service vous remercie pour la confiance que vous lui accordez et reste à vos côtés, au quotidien.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie
Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches
Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants
Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie
Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007

ANNEXE 2 / Projet de service


PROJET DE SERVICE

(2026 – 2031)

Cette version détaille précisément notre fonctionnement sur 5 années.



Version en Facile à Lire et à Comprendre (FALC).

Cette version est synthétique

ANNEXE 3 / Plans d'accès sur nos sites d'intervention



Siège social à NICE
Bus : 57 – 8 : Arrêt Saint Sylvestre

Site du CANNET
Lignes de bus : 1 et 11 « arrêt Grande Bretagne »
4 « arrêt Place Aubanel »





Site sur FAYENCE
Accessible en voiture
Accessible PMR