

ÉDITION 2025

Association loi 1901 – Services à la personne depuis plus de 10 ans

LIVRET D'ACCUEIL BÉNÉFICIAIRE

Parce qu'être bien accompagné, c'est vivre mieux, chaque jour.



Sommaire

1.	Mot de bienvenue.....	3
2.	Présentation de MAJORDOME.....	4
2.1	Notre identité.....	4
2.2	Notre vocation.....	5
2.3	Notre implantation.....	5
3.	Mission – Valeurs – Engagements qualité.....	6
3.1	Notre mission	6
3.2	Nos valeurs	6
3.3	Nos engagements qualité	6
4.	Notre organisation.....	8
4.1	Une équipe pluridisciplinaire	8
4.2	Organigramme	9
4.3	Vos interlocuteurs privilégiés	9
5.	Nos prestations	10
5.1	Maintien à l'autonomie	10
5.2	Confort & entretien du domicile	10
5.3	Petite Enfance	11
5.4	Handicap	11
5.5	Retour d'hospitalisation.....	12
6.	Le déroulement de votre accompagnement.....	13
7.	Nos outils & procédures internes.....	15
7.1	Le cahier de liaison.....	15
7.2	La télégestion	15
7.3	La télétransmission	15
8.	Modes d'intervention.....	16
9.	Aides & financements	17
10.	Droits, libertés et recours du bénéficiaire	20
11.	Bientraitance et prévention de la maltraitance.....	21
12.	Confidentialité / RGPD.....	22
13.	Le Dossier Médical Partagé.....	23
14.	Coordonnées utiles.....	24
	Annexes.....	25
	Annexe 1 Grille tarifaire MAJORDOME.....	25
	Annexe 2 Charte des droits et libertés de la personne accueillie	26
	Annexe 3 Droits_Personnes_Enfants_MAJORDOME	27
	Annexe 4 Modalités de signalement et de recours	29

1. Mot de bienvenue

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de MAJORDOME, association loi 1901 spécialisée dans les services à la personne et engagée depuis plus de 10 ans auprès des familles, des personnes âgées, en situation de handicap, et de tous ceux qui souhaitent un soutien au quotidien.

Notre mission est de vous permettre de vivre sereinement chez vous, en bénéficiant d'un accompagnement professionnel, bienveillant et adapté à vos besoins.

Ce livret a été conçu pour vous présenter :

- Notre organisation,
- Nos prestations,
- Nos engagements qualité,
- Vos droits,
- Les outils que nous mettons à votre disposition,
- Les aides et financements existants.



**Nous vous remercions pour
la confiance que vous nous
accordez.**

2. Présentation de MAJORDOME

2.1 Notre identité

MAJORDOME est une association loi 1901, autorisée par le Conseil départemental des Hauts-de-Seine et agréée par la DRIETS (déclaration et agrément n° 802681015), spécialisée dans l'accompagnement des personnes à domicile :

1 personnes âgées

2 personnes en situation de handicap

3 familles et enfants

4 actifs souhaitant déléguer certaines tâches du quotidien.

Depuis plus d'une décennie, nous plaçons la bienveillance, la discrétion et le professionnalisme au cœur de chacune de nos interventions.



2.2 Notre vocation

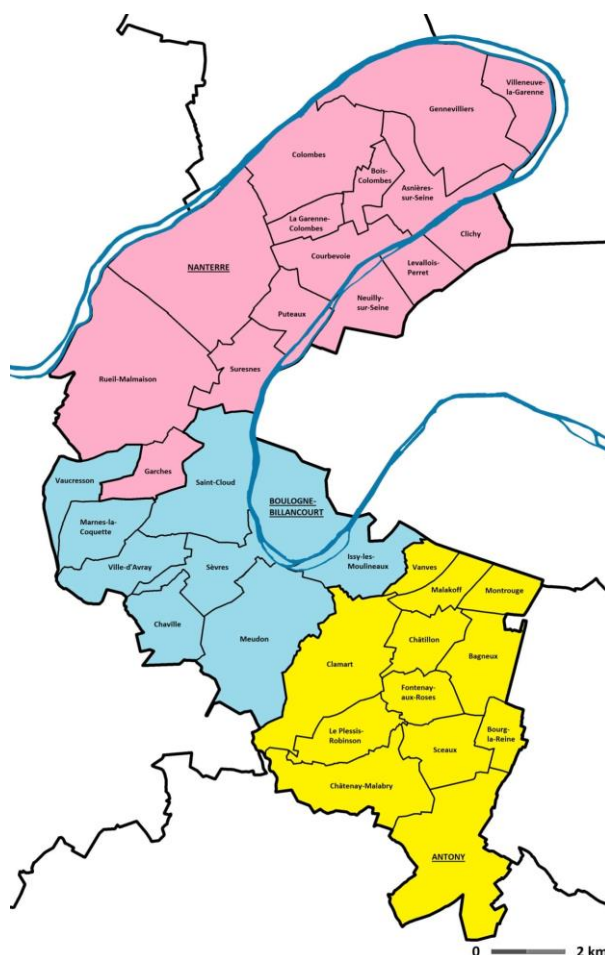
« Chacun mérite de vivre dignement chez soi, entouré de respect et d'écoute. »

Nous œuvrons au quotidien pour préserver :

- Votre autonomie,
- Votre confort,
- Votre sécurité,
- Votre qualité de vie.

2.3 Notre implantation

Nous intervenons principalement dans les Hauts-de-Seine et les communes limitrophes.
Une implantation locale qui garantit réactivité, proximité et continuité de service.



3. Mission – Valeurs – Engagements qualité

+ 3.1 Notre mission

Notre mission est d'accompagner chaque personne dans son quotidien en garantissant :

- le respect de sa dignité,
- la préservation de son autonomie,
- la sécurité physique et morale,
- un environnement confortable et bienveillant.



+ 3.2 Nos valeurs



Respect : respect de la vie privée, du rythme et des choix de chaque personne.



Bienveillance : écoute attentive, empathie, patience.



Professionnalisme : intervenants formés, expérimentés et encadrés.



Confiance : communication claire et transparente.



Solidarité : travail d'équipe et soutien constant.

+ 3.3 Nos engagements qualité

- Analyse précise des besoins.
- Mise en place rapide des interventions.
- Continuité de service, y compris en cas d'absence.
- Formation continue de tous les intervenants.
- Évaluation annuelle du plan d'aide.
- Suivi qualité régulier par un coordinateur. Prévention de la maltraitance et démarche bientraitance.
- Respect du RGPD et confidentialité.
- Transparence des tarifs et des prestations.

+ Objectifs qualité 2025

Chez MAJORDOME, l'amélioration continue de la qualité est au cœur de notre engagement.

Nos objectifs pour 2025 sont :

- Zéro rupture de service non anticipée
- Plus de 95 % de satisfaction bénéficiaire
- 100 % des intervenants formés chaque année
- Une visite qualité dans les 60 premiers jours suivant la mise en place de l'accompagnement

Ces objectifs font l'objet d'un suivi régulier et d'actions correctives si nécessaire.



En 2024 : 93% de nos bénéficiaires se déclarent satisfaits.



4. Notre organisation

4.1 Une équipe pluridisciplinaire

Notre structure repose sur des fonctions complémentaires garantissant un accompagnement de qualité.

Le Président

Assure les orientations stratégiques, le respect des valeurs et la qualité globale du service.

Le Coordinateur / Référent

- Votre interlocuteur privilégié
- Suit la mise en place du plan d'aide
- Assure le lien avec les intervenants, la famille et les professionnels

Le Responsable de secteur

- Évalue les besoins
- Organise les interventions
- Encadre les équipes
- Assure la continuité de service

Les Intervenants à domicile

MAJORDOME s'appuie sur une équipe d'intervenant(e)s à domicile rigoureusement sélectionnée, compétente et engagée, afin de garantir des prestations de qualité et la satisfaction de chaque bénéficiaire.

Nos intervenant(e)s disposent, selon les missions confiées, de formations et diplômes reconnus dans les secteurs social et médico-social, notamment :

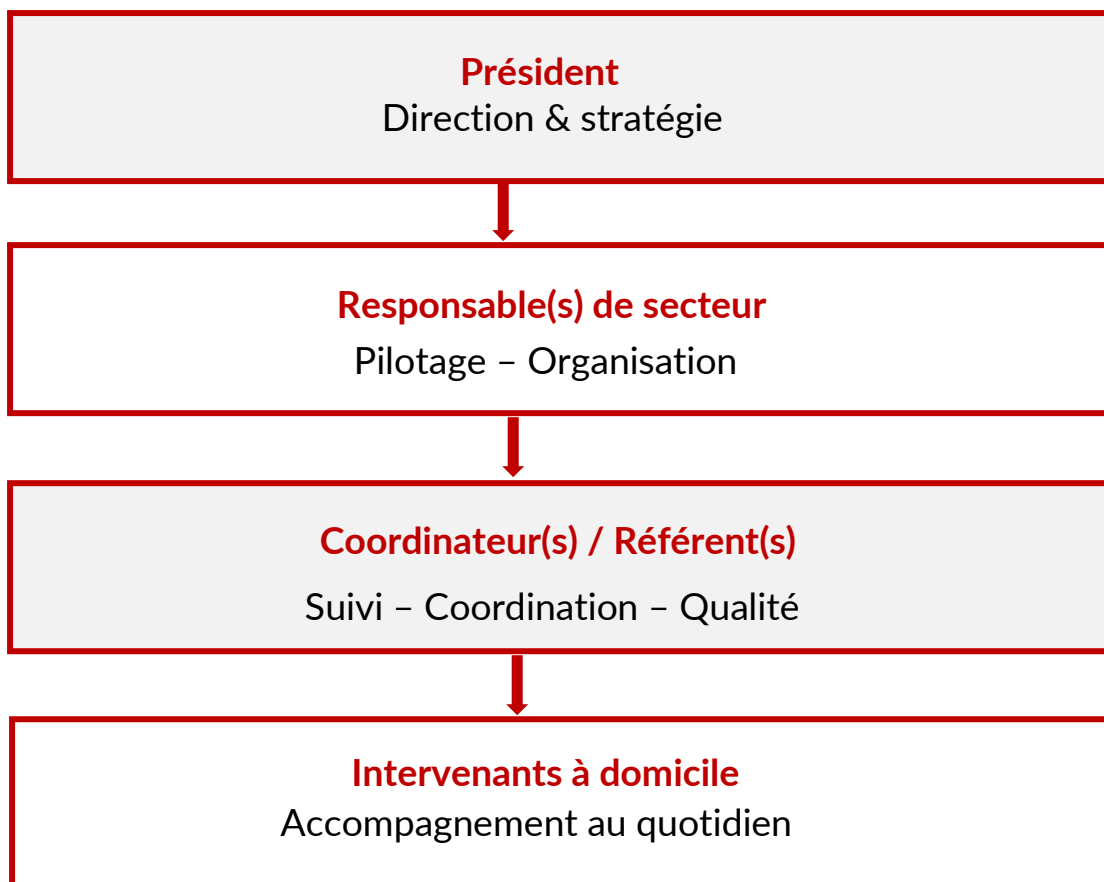
ADVF (Assistant(e) de Vie aux Familles), DEAES, CAP Petite Enfance, BEP Sanitaire et Social, Diplôme d'aide-soignant(e).

Ils peuvent également être professionnels expérimentés non diplômés, bénéficiant d'une formation interne structurée et continue.

Chaque intervenant(e) est affecté(e) par l'équipe d'encadrement en fonction de ses compétences, de son expérience et de ses qualifications, afin d'assurer une parfaite adéquation avec les besoins du bénéficiaire.

Dès le début de l'intervention, une évaluation terrain est réalisée. Elle permet d'apprécier à la fois le savoir-faire professionnel et le savoir-être, indispensables à un accompagnement respectueux, humain et de qualité.

4.2 Organigramme



4.3 Vos interlocuteurs privilégiés

Vos interlocuteurs privilégiés

Afin de garantir un accompagnement fluide, humain et réactif, plusieurs interlocuteurs sont à votre écoute :

- Le coordinateur / référent
 - Votre contact principal
 - Suit votre plan d'aide
 - Assure le lien avec les intervenants, la famille et les partenaires
- Le responsable de secteur
 - Supervise l'organisation des interventions
 - Garantit la continuité de service
 - Intervient en cas de situation particulière
- La direction
 - Intervient en dernier recours
 - Garantit le respect des droits et des engagements de MAJORDOME

5. Nos prestations



5.1 Maintien à l'autonomie

- Aide à la toilette & à l'habillage
- Aide aux repas
- Aide au lever / coucher
- Aide à la mobilité
- Accompagnement aux déplacements
- Entretien du cadre de vie
- Courses & préparation des repas

Le + MAJORDOME :

Un plan d'aide personnalisé, réévalué régulièrement.

5.2 Confort & entretien du domicile

- Ménage
- Repassage
- Vitres
- Courses
- Petits travaux ménagers





5.3 Petite Enfance

- Garde d'enfants de tout âge
- Sorties d'école
- Activités et aide aux devoirs
- Préparation des repas
- Routines du soir
- Baby-sitting, horaires décalés

Bon à savoir :

Ces prestations ouvrent droit au Complément de Libre Choix du Mode de Garde (CMG).

5.4 Handicap

- Assistance aux gestes du quotidien
- Aide à la communication & à la mobilité
- Accompagnement scolaire & professionnel
- Soutien moral et activités de stimulation





5.5 Retour d'hospitalisation

- Organisation du retour
- Aide dans les routines quotidiennes
- Coordination avec les professionnels de santé

Toutes nos prestations sont réalisées par du personnel formé et encadré.



6. Le déroulement de votre accompagnement



6.1 La relation avec nos bénéficiaires

Un accompagnement humain, clair et sécurisé

Chez MAJORDOME, nous plaçons la relation humaine et la qualité de service au cœur de notre accompagnement. Chaque bénéficiaire bénéficie d'une prise en charge personnalisée, dans le respect de ses besoins et de son cadre de vie.

6.2 Notre accompagnement en 6 étapes

Étape 1

Évaluation à domicile

Une visite à votre domicile permet d'identifier précisément vos besoins et vos attentes.



Étape 2

Élaboration du plan d'aide

Nous construisons ensemble un accompagnement adapté : durée, fréquence, horaires et prestations.



Étape 3

Élaboration d'un devis gratuit et personnalisé

Un devis clair, détaillé et sans engagement vous est proposé.



Étape 4

Intervenant dédié et qualifié

Un intervenant formé et correspondant à votre situation vous est attribué. En cas d'absence, la continuité du service est assurée.



Étape 5

Présentation de l'intervenant avant le démarrage

Une rencontre préalable est organisée afin de vous présenter votre intervenant et instaurer une relation de confiance.



Étape 6

Suivi régulier des interventions

Des échanges réguliers, des visites et une fiche de liaison garantissent la qualité et le bon déroulement des prestations. MAJORDOME, à vos côtés au quotidien.

7. Nos outils & procédures internes

7.1 Le cahier de liaison

Facilite la communication entre :

- Intervenants,
- Coordinateur,
- Famille,
- Professionnels de santé.

7.2 La télégestion

Système sécurisé via la plateforme Skello permettant :

- suivi des horaires,
- traçabilité des présences,
- alertes automatiques en cas d'absence.

7.3 La télétransmission

Dispositif de télétransmission des durées d'intervention mis en œuvre avec les départements financeurs (APA / PCH) afin d'assurer le suivi des prestations réalisées :

- ❖ L'enregistrement des heures de début et de fin d'intervention
- ❖ La transmission des données aux services départementaux financeurs
- ❖ La traçabilité des interventions réalisées
- ❖ Une facturation conforme aux heures effectivement réalisées

Les données sont traitées dans le respect des obligations de confidentialité et de la réglementation RGPD.

Quant aux télégestions réalisées par l'intervenant(e), celles-ci sont transmises au Département dans le cadre du suivi des prestations financées.

8. Modes d'intervention

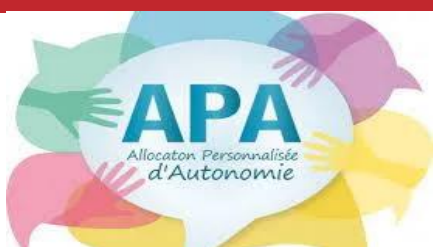
Mode Prestataire	Mode Mandataire
MAJORDOME est l'employeur. Vous bénéficiez d'un service complet : • Recrutement • Formation • Gestion administrative • Continuité de service • Assurance & responsabilité	Vous êtes l'employeur légal. MAJORDOME vous accompagne dans : • Le recrutement • Les démarches administratives • La gestion des obligations légales

Majordome vous accompagne dans l'estimation et la constitution des dossiers d'aides.



9. Aides & financements

APA



Allocation Personnalisée d'Autonomie

Pour les personnes âgées en perte d'autonomie.

PCH



Prestation de Compensation du Handicap

Pour les personnes dont le handicap entraîne un besoin d'aide humaine.

ASPA



Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées

Pour les retraités à faibles ressources.

Crédit d'impôt



Crédit d'impôt / Avance immédiate

50 % de réduction du reste à charge (selon conditions URSSAF).

OSCAR



Offre de Services Coordonnés pour l'Accompagnement de la Retraite

OSCAR est un dispositif destiné aux retraités du régime général, permettant l'accès à des aides pour le maintien à domicile, après évaluation de la situation et des besoins de la personne.

CAF



Caisse d'Allocations Familiales

La CAF instruit et attribue, sous conditions de ressources et de situation familiale, des aides financières destinées à soutenir la garde d'enfants et l'accès à certains services à domicile.

MDPH



Maison Départementale des Personnes Handicapées

La MDPH instruit les demandes d'aides destinées aux personnes en situation de handicap et peut accorder des financements pour des services d'aide à domicile, après évaluation des besoins.

CESU



Chèque Emploi Service Universel

Le CESU est un moyen de paiement permettant de régler tout ou partie des services à la personne. Il peut être financé en partie par un employeur, un comité d'entreprise ou un organisme financeur.

SAP



Majordome
Services à la personne

Services à la personne

Pour les personnes âgées, en situation de handicap ou ayant besoin d'une aide au quotidien.

PAJE

Prestation d'Accueil du Jeune Enfant

La PAJE est une aide financière de la CAF destinée à soutenir les familles dans les frais liés à la garde et à l'accueil des jeunes enfants, sous conditions de ressources.ressources.

Aides complémentaires

Aides complémentaires

Certaines mutuelles, assurances ou organismes sociaux peuvent financer une partie des prestations.

MAJORDOME vous accompagne dans l'estimation et la constitution de vos dossiers.

10. Droits, libertés et recours du bénéficiaire



Chaque bénéficiaire dispose :

- Du respect de sa dignité et de sa vie privée
- Du libre choix des prestations
- Du droit à l'information
- Du droit d'expression et de réclamation



Procédure de recours :

1. Contact du coordinateur référent
2. Contact de la direction
3. Saisine d'un médiateur ou d'une autorité compétente

11. Bientraitance et prévention de la maltraitance

MAJORDOME applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis de tout acte de maltraitance.

Nos mesures :

- **Formation obligatoire du personnel**
Nos intervenants sont régulièrement formés à la bientraitance, à la prévention des risques et aux bonnes pratiques d'accompagnement.
- **Dispositif d'alerte interne**
Un référent veille au respect des principes de bientraitance et recueille toute alerte ou signalement.
- **Écoute active des familles**
Les familles et les proches peuvent échanger à tout moment avec l'équipe pour partager leurs observations ou préoccupations.
- **Signalement systématique des situations préoccupantes**
Toute situation suspecte fait l'objet d'une analyse et, si nécessaire, d'un signalement auprès des autorités ou dispositifs compétents.



Signalement des situations de maltraitance



En cas de situation ou de suspicion de maltraitance concernant une personne âgée, une personne en situation de handicap ou tout adulte vulnérable, contactez le numéro national contre les maltraitances : **3133**.

Ce service permet :

- D'écouter les victimes ou témoins
- D'analyser la situation
- D'orienter vers les autorités compétentes

Service gratuit – 7j/7 – 9h à 20h

www.3133.gouv.fr

12. Confidentialité / RGPD



MAJORDOME s'engage à :

- protéger vos informations personnelles,
- garantir un usage strictement encadré,
- limiter l'accès aux personnes autorisées,
- respecter l'ensemble des obligations légales du RGPD.

Toute prise de photo ou transmission de données personnelles nécessite votre accord écrit.



13. Le Dossier Médical

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est votre carnet de santé numérique, accessible depuis Mon Espace Santé.

Il centralise et sécurise vos informations médicales et facilite la coordination de votre accompagnement.

À quoi sert le DMP ?

- Il protège et conserve vos informations médicales et d'accompagnement
- Il permet aux professionnels autorisés de mieux vous accompagner
- Il vous donne un accès direct à vos documents de santé, depuis chez vous

Exemples de documents contenus dans le DMP :

- Maladies et antécédents médicaux
- Résultats d'examens
- Traitements et médicaments
- Comptes rendus médicaux
- Vaccinations



Règles d'accès et respect de votre consentement :

L'ajout de documents concernant votre santé et votre accompagnement dans votre DMP est obligatoire pour Majordome.

Toutefois, vous disposez d'un droit d'opposition, que vous pouvez exercer si vous avez un motif légitime.

Les professionnels Majordome qui vous accompagnent peuvent consulter certains documents uniquement en cas de besoin, sauf opposition de votre part.

Tout professionnel Majordome ne participant pas à votre accompagnement devra vous demander votre accord préalable avant chaque consultation.

Information et transparence :

Vous êtes informé(e) :

- lorsqu'une personne accède à votre espace santé
- lorsqu'un document est ajouté à votre DMP (par e-mail ou courrier postal)

Accéder à votre DMP :

<https://www.monespacesante.fr/>

Grâce à votre DMP, vous pouvez consulter à tout moment les documents partagés vous concernant.

14. Coordonnées utiles

Déclaration et Agrément n° 802681015

MAJORDOME – Services à la Personne

Nous contacter

13 Rue Camille Desmoulins
92130 Issy-les-Moulineaux
09 84 59 99 35
Permanence : 07 83 32 02 84
contact@majordome-sap.fr
www.majordome-sap.fr

Horaires d'accueil

Lundi – Samedi :
9h00 – 18h00

Localisation

13 Rue Camille Desmoulins
92130 Issy-les-Moulineaux

Numéros d'urgence

- SAMU : 15
- Pompiers : 18
- Police : 17
- Numéro d'urgence
Général : 112
- SAMU social : 115
- Personnes sourdes ou
malentendantes 114
- Enfance en danger 119
- Maltraitance adultes vulnérables :
3133
- SOS 92 – médecins d'urgence
(Hauts-de-Seine) 01 46 03 77 44

Autres coordonnées

- Conseil départemental des Hauts-de-Seine
(92)
- Adresse principale : Hôtel du Département
des Hauts-de-Seine
57 rue des Longues Raies 92731
NANTERRE Cedex
- Téléphone accueil / informations générales :
- 0 806 00 00 92 (service gratuit + prix appel)
- MDPH (Maison Départementale des
Personnes Handicapées) :
- 2, rue Rigault, 92000 Nanterre
- 01 41 91 92 50

Annexes

Annexe 1 Grille tarifaire MAJORDOME

Mode mandataire	Prix TTC Jour	Prix TTC Week-end
Prestation de service à la personne	12,5 €/heure	13,5 €/heure
Prestation de ménage	11,5 €/heure	12,5 €/heure

Mode prestataire	Prix TTC Jour	Prix TTC Week-end
Prestation de service à la personne	28,5 €/heure	32 €/heure
Prestation de ménage	27,5 €/heure	31 €/heure

Services	Prix TTC Jour	Prix TTC Week-end
Garde de nuit	29,5 €/heure	33 €/heure
Accompagnement véhiculé	35 €/heure	36 €/heure
Garde d'enfant à domicile de - 3 ans	29,5 €/heure	30,5 €/heure
Garde d'enfant à domicile de + 3 ans	27,5 €/heure	28,5 €/heure

Pour les bénéficiaires de l'APA et bénéficiaire du plan OSCAR, la tarification est ajustée à la grille tarifaire en vigueur.

Annexe 2 Charte des droits et libertés de la personne accueillie

(arrêté du 8 septembre 2023)

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, MAJORDOME applique et respecte la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, telle que définie par l'arrêté du 8 septembre 2023.

Cette charte a pour objet de garantir à toute personne accompagnée le respect de ses droits fondamentaux, notamment :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée et de son intimité ;
- le libre choix des prestations et des modalités d'accompagnement ;
- une prise en charge individualisée, adaptée à ses besoins, attentes et souhaits ;
- le respect de son consentement éclairé et de sa participation aux décisions qui la concernent ;
- la confidentialité des informations la concernant ;
- le droit à l'information, à l'expression, à la réclamation et au recours ;
- la prévention de toute forme de maltraitance et la promotion d'une démarche de bientraitance.

Engagement de la structure

MAJORDOME s'engage à garantir l'application effective de ces principes dans l'ensemble de ses pratiques professionnelles, dans le respect des valeurs de bienveillance, de respect et de professionnalisme.

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie est remise à chaque bénéficiaire lors de son admission. Elle est également tenue à disposition au sein de la structure et peut être consultée à tout moment sur simple demande.

Document conforme à l'arrêté du 8 septembre 2023 relatif à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Annexe 3 Droits_Personnes_Enfants_MAJORDOME

Préambule

MAJORDOME s'engage à respecter et à promouvoir les droits fondamentaux des personnes accompagnées, quels que soient leur âge, leur situation familiale, leur état de santé ou leur niveau d'autonomie.

Cette annexe rappelle les droits essentiels des bénéficiaires adultes et des enfants accompagnés dans le cadre de nos prestations à domicile.

Droits des personnes accompagnées

Toute personne accompagnée par MAJORDOME bénéficie des droits suivants :

Respect de la dignité et de l'intégrité

- Droit au respect de sa dignité, de son intimité et de son intégrité physique et morale.
- Absence de toute forme de violence, de négligence, de discrimination ou de maltraitance.

Liberté de choix et consentement

- Droit de choisir librement les prestations proposées.
- Droit de participer à l'élaboration, à la modification ou à l'arrêt de son plan d'aide.
- Droit de refuser un intervenant sans avoir à se justifier.

Respect de la vie privée

- Respect du domicile, des habitudes de vie, des croyances et du rythme personnel.
- Confidentialité totale des informations personnelles et familiales.

Droit à l'information

- Droit à une information claire, accessible et loyale sur :
 - Les prestations proposées,
 - Les tarifs,
 - Les modalités d'intervention,
 - Les aides financières possibles.
- Accès aux documents administratifs le concernant.

Droit à la sécurité

- Interventions réalisées par du personnel formé et encadré.
- Droit à un accompagnement sécurisé, adapté à la situation et aux besoins identifiés.

Droit d'expression et de recours

- Droit d'exprimer une satisfaction, une remarque ou une réclamation.
- Droit de saisir la direction ou un médiateur indépendant en cas de litige.

Droits spécifiques des enfants accompagnés

Dans le cadre des prestations de garde d'enfants et d'accompagnement familial, MAJORDOME garantit le respect des droits fondamentaux de l'enfant.

Intérêt supérieur de l'enfant

- Toutes les interventions sont réalisées dans l'intérêt supérieur de l'enfant.
- Respect de son bien-être physique, affectif et psychologique.

Respect de la personne de l'enfant

- Droit d'être traité avec respect, bienveillance et équité.
- Interdiction de toute forme de violence physique, verbale ou psychologique.

Sécurité et protection

- Surveillance constante et adaptée à l'âge de l'enfant.
- Application stricte des règles de sécurité et de prévention des risques domestiques.

Respect du rythme et des besoins

- Respect des rythmes de sommeil, d'alimentation et d'activités.
- Prise en compte des besoins spécifiques (santé, handicap, scolarité).

Confidentialité

- Respect de la vie privée de l'enfant et de sa famille.
- Discretion absolue sur les informations personnelles et familiales.

Droit à l'expression

- L'enfant est encouragé à s'exprimer librement, dans le respect de son âge et de ses capacités.
- Son avis est pris en compte lorsque cela est possible et adapté.

Engagement de MAJORDOME

MAJORDOME s'engage à :

- Appliquer une politique de tolérance zéro face à toute forme de maltraitance.
- Former régulièrement ses intervenants à la bientraitance et à la protection des publics vulnérables.
- Mettre en place des procédures de signalement et de suivi en cas de situation préoccupante.
- Garantir un accompagnement humain, respectueux et professionnel.

Signalement et recours

En cas de difficulté, de désaccord ou de situation préoccupante, vous pouvez :

-  Contacter votre coordinateur référent
-  Contacter la direction de MAJORDOME
-  Solliciter un médiateur ou une autorité compétente si nécessaire

Annexe 4 Modalités de signalement et de recours

Modalités de signalement et de recours

- En cas de difficulté, de désaccord ou de situation préoccupante :
- Informer votre coordinateur
- Contacter la direction de MAJORDOME
- Solliciter un médiateur externe ou les autorités compétentes

MAJORDOME garantit :

- L'écoute
- La confidentialité
- L'absence de représailles
- Le traitement rapide et impartial des signalements



Besoin d'information ? Notre équipe est à votre écoute.

