

# LIVRET D'ACCUEIL CLIENT



ENFANCE  
ET  
PARENTALITÉ

ACCOMPAGNEMENT  
DU  
HANDICAP

SERVICES  
ET SOINS  
AUX  
SÉNIORS

ENTRETIEN  
DE LA  
MAISON



[www.admr.org](http://www.admr.org)

 ADMR

pour tous, toute la vie, partout



PROXIMITÉ



QUALITÉ  
DE SERVICE



OFFRE  
GLOBALE



DIMENSION  
HUMAINE



À VOS CÔTÉS  
DEPUIS 1945



## BIENVENUE

*Vous allez bénéficier d'un service de l'ADMR.*

*Ce livret d'accueil, réalisé pour vous, vous permettra de mieux connaître notre réseau, nos prestations et nos valeurs.*

*Vous trouverez en annexe des informations pratiques sur votre prestation.*

*Notre équipe est à votre écoute pour tout complément d'information.*

*Merci de votre confiance !*

**Marie-Josée Daguin**, présidente nationale de l'ADMR



# L'ADMR, UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ AU COEUR DES TERRITOIRES

**Au cœur de l'économie sociale et solidaire depuis 1945, l'ADMR est le premier réseau associatif national de services à la personne. Les 2 700 associations ADMR, regroupées en 87 fédérations départementales, agissent quotidiennement auprès de 720 000 clients, innovent pour une société plus solidaire et contribuent au développement du lien social.**

Au sein des associations ADMR, bénévoles et salariés assurent une action complémentaire auprès des personnes accompagnées qui permet de dynamiser l'emploi et le lien social partout en France. L'expertise de nos 94 375 professionnels, conjuguée à l'engagement de nos 85 000 bénévoles, nous permettent de proposer des solutions adaptées à tous.

## L'ADMR EN CHIFFRES

1945	Fondation du réseau ADMR	2 700	associations partout en France
1	Union nationale	94 375	salariés
87	fédérations départementales	85 000	bénévoles
		720 000	clients

## LES VALEURS DE L'ADMR

Pour mener à bien ses missions, l'ADMR s'appuie sur des valeurs fortes.

<b>PROXIMITÉ</b>	L'humain est au cœur de notre action au quotidien. Avec un réseau très dense d'associations, nous sommes toujours au plus près des besoins des personnes sur les territoires.
<b>RESPECT</b>	Parce que chaque personne est unique, l'ADMR met en œuvre pour chacun un service en adéquation avec son choix de vie.
<b>SOLIDARITÉ</b>	Clients, bénévoles, salariés, ensemble, nous renforçons le lien social.
<b>RÉCIPROCITÉ</b>	Au-delà de la prestation technique de qualité, nos interventions sont basées sur l'échange et la relation.
<b>UNIVERSALITÉ</b>	Nos services s'adressent à tous, à tout âge de la vie et sur tous les territoires.

# NOS 4 PÔLES D'ACTIVITÉ ET NOS PRESTATIONS

**L'ADMR propose, selon les territoires, de nombreux services répartis en 4 pôles d'activité : services et soins aux seniors, accompagnement du handicap, entretien de la maison et enfance et parentalité.**

## SERVICES ET SOINS AUX SÉNIORS

### ACCOMPAGNER LE GRAND ÂGE

Nous proposons une évaluation personnalisée des besoins et un accompagnement de qualité pour chacun. Un professionnalisme toujours renforcé, qui facilite et adoucit la vie des seniors et de leurs proches.



#### NOS SERVICES ET NOS SOINS

- Diagnostic des besoins à domicile
- Recommandation, coordination et aide administrative
- Aide et accompagnement à domicile : aide au lever, aide au coucher, aide aux repas, aide à la toilette, entretien du logement, livraison de repas, aide administrative, petit jardinage, petit bricolage, transport accompagné...
- Soins à domicile : soins d'hygiène, de confort et actes infirmiers, soins suite à un retour d'hospitalisation, équipes spécialisées Alzheimer, hospitalisation à domicile
- Actions de prévention de la perte d'autonomie
- Diagnostic et aménagement de l'habitat
- Téléassistance mobile et domotique Filien ADMR
- Aide aux aidants (accueils de jour, plateformes de répit, café des aidants...)
- Habitats inclusifs (Habiter Autrement ADMR) et établissements d'accueil (résidences autonomie, maisons de retraite, hébergements temporaires...)

## ENTRETIEN DE LA MAISON

### FACILITER LA VIE DE TOUS

Le professionnalisme de nos salariés, conjugué à la dimension sociale de notre action, nous permet de proposer des solutions adaptées à tous, qu'il s'agisse d'une prestation ponctuelle ou régulière, pour quelques heures ou pour toute l'année. Nous attachons par ailleurs une grande importance à la continuité de service et au remplacement de nos salariés en cas d'absence.



#### NOS SERVICES

- Entretien du linge
- Entretien du logement
- Petit jardinage
- Petit bricolage
- Gardiennage de maison ou d'animaux



## ACCOMPAGNEMENT DU HANDICAP

## CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE

Employeur de l'économie sociale et solidaire, nous plaçons la personne au cœur de notre approche. Avec des équipes spécialisées, formées aux différents types de handicap, les associations ADMR mettent en place des plans d'accompagnement personnalisés en concertation avec les autres acteurs pour répondre aux situations souvent complexes et évolutives.

### NOS ACTIONS ET NOS SERVICES

- Diagnostic des besoins à domicile
- Recommandation, coordination et aide administrative
- Téléassistance et domotique Filien ADMR
- Diagnostic habitat et aides techniques
- Aide et accompagnement à domicile : aide au lever, aide au coucher, repas, aide à la toilette, entretien du logement, livraison de repas, aide administrative, transport accompagné
- Soins à domicile : soins d'hygiène, de confort et actes infirmiers, hospitalisation à domicile
- Habitats inclusifs / établissements spécialisés (Foyers d'accueil médicalisés, Maisons d'accueil spécialisées)
- Aide aux aidants (plateformes de répit, relaying...)

## ENFANCE ET PARENTALITÉ

## SOUTENIR LES FAMILLES

Nous accompagnons tous les enfants, et apportons des solutions adaptées à toutes les situations familiales. Le suivi de l'enfant, ses étapes de développement, les moments forts de sa vie sont au cœur de nos projets pédagogiques.

Nous accordons une importance particulière à la place des parents, et nous favorisons leur implication dans les projets associatifs de nos structures.



### NOS ACTIONS ET NOS SERVICES

- Crèches et micro-crèches
- Haltes-garderies
- Accueils de loisirs / accueils périscolaires
- Gardes d'enfants à domicile
- Relais d'assistantes maternelles
- Services d'aides à domicile aux familles

Pour l'ensemble de nos services, vous avez la possibilité de bénéficier d'aides et de financements.

# UN RÉSEAU ENGAGÉ DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

**Dans un souci d'amélioration continue de la qualité et avec un objectif de satisfactions de nos clients et de leur famille, ainsi que de nos salariés, le réseau ADMR s'engage à mettre en œuvre ses engagements qualité.**

## NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

### LE RESPECT DE VOS DROITS ET DE VOS CHOIX

- Une écoute attentive
- Le respect des choix de vie des personnes que nous accompagnons
- Des professionnels et des bénévoles engagés participent à rendre nos valeurs concrètes au quotidien : leurs actions s'inscrivent dans la réciprocité, le respect et la solidarité

### UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ

- La personnalisation des accompagnements
- Le réajustement de nos prestations selon vos besoins
- Une continuité d'intervention
- La prise en compte de votre avis sur la qualité du service rendu

### DES PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES IMPLIQUÉS DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Des professionnels et bénévoles formés et sensibilisés
- La sollicitation des différents acteurs à l'amélioration des prestations
- Des évaluations des besoins précises et approfondies

Les associations du réseau ADMR respectent l'ensemble des obligations légales. Elles sont autorisées par les autorités compétentes à délivrer des services adaptés et de qualité.

Certaines associations sont également engagées dans des démarches de certification (NF service aux personnes à domicile, Cap'Handéo).

**L'Union nationale ADMR est la première fédération nationale du secteur à être certifiée ISO 9001.**





# DES SERVICES ADAPTÉS À VOS BESOINS

## NOTRE ASSOCIATION EST À VOTRE ÉCOUTE

Pour connaître les horaires et les contacts de votre association ADMR : reportez-vous à la fiche d'informations en annexe.

Nous plaçons la personne au cœur de notre approche. La dimension professionnelle conjuguée à la dimension humaine sont le fruit de l'expertise des salariés et l'engagement des bénévoles de l'ADMR. **Proximité, écoute, accompagnement : ces valeurs guident 100% de nos actions au service des personnes que nous accompagnons.**

Pour toute question ou besoin d'informations sur nos services, vous pouvez prendre contact avec votre association ADMR. L'association s'inscrit dans une démarche visant à **maintenir et à développer des liens avec votre entourage.**



## UN SUIVI CONTINU ET COORDONNÉ

Les salariés et bénévoles du réseau ADMR vous accompagnent au quotidien pour mettre en place un service adapté à votre projet de vie.

Avant toute première intervention, nos équipes réalisent systématiquement une **évaluation de vos besoins et de vos attentes**. Cet échange nous permet ainsi d'identifier au mieux vos souhaits, de prendre en compte les caractéristiques de votre domicile afin de pouvoir adapter notre intervention.

Afin de formaliser et sécuriser les interventions, des **documents contractuels** (devis et contrat) vous seront remis lors des différents échanges. Le contrat détaille notamment les engagements réciproques, les modalités de résiliation et de rétractation...





## DES MODES D'INTERVENTION ADAPTÉS

L'association pourra vous aider à choisir le mode d'intervention le plus adapté à vos besoins, à vos ressources et à vos souhaits.

### MODE PRESTATAIRE

### MODE MANDATAIRE

## VOS RÔLES ET MISSIONS

#### **Vous n'êtes pas employeur :**

- Vous n'avez aucune démarche administrative à réaliser
- Vous pouvez adapter la prestation
- La continuité du service est garantie 7 jours/7 par une équipe d'intervenants à l'écoute de vos besoins
- Le personnel est formé et encadré

#### **Vous avez le statut d'employeur mais vous déléguez les formalités administratives à l'ADMR :**

- Proposition de salarié
- Rédaction du contrat de travail
- Aide au remplacement en cas d'absence
- Edition des bulletins de salaire et des factures
- Immatriculation à l'Urssaf
- Déclaration trimestrielle
- Attestations fiscales
- Conseil juridique

## EN RÉSUMÉ

*Solution la plus simple, la plus souple et la plus sécurisante pour vous. Vous n'avez aucune contrainte et vous vous appuyez totalement sur l'ADMR.*

*Vous êtes accompagné par l'ADMR dans votre fonction employeur.*

*Une partie des sommes versées à l'ADMR peut faire l'objet d'un crédit d'impôt en fonction de la législation en vigueur.*



# NOS MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

---

## UN PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT FLUIDE

Plusieurs intervenants vont vous accompagner pour réaliser l'ensemble des prestations dont vous avez besoin, nous avons donc mis en place des dispositifs pour **faciliter la continuité** de votre accompagnement.

La coordination des différents acteurs est primordiale pour vous fournir un service de qualité. Des réunions régulières permettent ainsi aux intervenants ADMR d'échanger et de transmettre des informations indispensables pour un accompagnement de qualité.

Les associations nouent également des **partenariats** avec d'autres acteurs qui interviennent au domicile.

Un **outil de liaison** ou un dossier de soins peut être mis en place à votre domicile. Ce support permet aux différents intervenants à domicile de disposer des informations nécessaires pour assurer leurs missions dans de bonnes conditions.

Si l'intervenant prévu est absent (week-end, vacances, formation...), notre association ADMR assure la continuité de service et programme les remplacements nécessaires.

Chaque intervention est validée par vos soins via **un système de télégestion**.

## CONFIDENTIALITÉ ET PARTAGE DES INFORMATIONS

Ainsi, pour faciliter le traitement de votre demande et vous apporter le service correspondant à vos besoins, les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique. Pour assurer la continuité d'intervention, ces informations peuvent être mises à disposition de toute personne autorisée au sein de notre association ou d'autres structures du réseau ADMR.

Conformément à la législation en matière de **protection des données à caractère personnel** (CNIL), vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, ou vous opposer à leur traitement pour un motif légitime en vous adressant à notre association ou au délégué à la protection des données que nous avons désigné (coordonnées communiquées par l'association).

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits "Informatique et Libertés" ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

## DES PROFESSIONNELS D'INTERVENTION FORMÉS

Nos professionnels disposent de compétences pour répondre aux différentes situations qui se présentent.

Différentes catégories de professionnels peuvent ainsi vous accompagner selon les prestations à réaliser. Le réseau ADMR a à cœur de former ses salariés à toutes les situations qui peuvent se présenter. Prévenir et agir sur les risques professionnels reste une priorité au service des salariés mais aussi des clients du réseau.

## DES BÉNÉVOLES ENGAGÉS

Les bénévoles de l'ADMR participent, à leur échelle et au plus proche du terrain, à la **vitalisation des territoires** et à la création de lien social. Relais essentiels du vivre-ensemble, reconnus comme tels par les pouvoirs publics, les bénévoles sont des acteurs essentiels de l'engagement citoyen.

Les bénévoles du réseau ADMR accompagnent les professionnels dans leurs actions et le fonctionnement des associations. Ils peuvent réaliser des **visites de convivialité au domicile, créer du lien lors d'animations ou de sorties en accompagnant les clients et leurs proches, participer à l'évaluation des besoins...**

# NOTES PERSONNELLES



A series of horizontal dotted lines for writing, spaced evenly down the page.







**pour tous, toute la vie, partout**

AU SERVICE DE TOUS,  
À TOUS LES ÂGES DE LA VIE, AU CŒUR DES TERRITOIRES



Télécharger  
la version audio

[www.admr.org](http://www.admr.org)

