

Livret d'accueil

Avec **Violette** Services à domicile

Un accompagnement humain,
sur mesure et en toute confiance



avecviolette.fr

Bienvenue dans l'agence

Avec Violette

Nous vous accompagnons au quotidien avec des services à domicile adaptés à vos besoins.

Notre priorité :

- ✓ **Votre confort**
- ✓ **Votre sécurité**
- ✓ **Votre bien-être**

Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer un accompagnement humain, fiable et de qualité.

Ce livret d'accueil vous présente l'agence, ses services et son organisation, afin de vous accompagner en toute confiance dès le début de votre prise en charge.

Sommaire :

- L'entreprise p. 4
- Notre approche p. 5
- Nos services p. 6-7
- Nos modes d'intervention p. 8-9
- Devis & avantages fiscaux p. 10
- Réclamation & médiation p. 11
- Vos aides p. 12-13
- Lutte contre la maltraitance p. 14-15

Livret d'accueil mis à jour le 06/05/2026.



L'entreprise

L'agence

- **Nom :** Avec Violette
- **Statut :** EURL
- **Gérante :** Violette Goscicki
- **Siège social :** 10 quai Thannaron – 26500 Bourg-lès-Valence
- **Numéro d'agrément :** SAP 993274059

Nous contacter



07 61 60 30 40



contact@avecviolette.fr

Joignable : 7 jours sur 7, de 9h à 18h

Accueil dématérialisé

avecviolette.fr



À votre écoute pour toute demande d'information ou de devis

Notre approche

L'agence Avec Violette, créée fin 2025, propose des services à la personne et un accompagnement à domicile adaptés aux besoins de chacun.

Elle s'inscrit dans une démarche à la fois professionnelle et humaine, avec une attention particulière portée à la qualité des interventions, à leur continuité et au respect des personnes accompagnées.

Chaque situation est étudiée afin de proposer un accompagnement adapté, dans un cadre de confiance, de discrétion et de respect.



Le mot de Violette

Après plus 10 années d'expérience dans le service à domicile, j'ai souhaité créer ma propre agence. Avec Violette a été pensée comme une structure à taille humaine et de proximité, avec la volonté de replacer l'humain au cœur du métier.

Nos services

Les services du quotidien (activités relevant de la déclaration)



Entretien du domicile

- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile.



Enfance & éducation

- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile ;
- Soutien scolaire ou cours à domicile ;
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements.



Services spécifiques aux personnes dépendantes

- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- Soins et promenades d'animaux pour les personnes dépendantes.



Extérieurs & petits travaux

- Petits travaux de jardinage ;
- Travaux de petit bricolage.



Vie quotidienne

- Préparation de repas à domicile ;
- Livraison de courses à domicile.



Assistance à domicile

- Assistance informatique à domicile ;
- Assistance administrative à domicile.



Aide aux personnes (besoin temporaire)

- Assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile ;
- Conduite du véhicule des personnes en cas d'invalidité temporaire ;
- Accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire dans leurs déplacements.

Le détail des prestations et leurs modalités d'intervention sont précisés dans le devis remis au client.

L'accompagnement des publics fragiles

(activités soumises à agrément)



Petite enfance & handicap

- Garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile ;
- Garde d'enfants de moins de 18 ans en situation de handicap ;
- Accompagnement d'enfants de moins de 3 ans ou en situation de handicap dans leurs déplacements.

Les prestations soumises à agrément sont assurées en mode mise à disposition.
Plus d'informations pages 8 et 9



Personnes en situation de handicap

- Assistance aux personnes en situation de handicap ;
- Accompagnement dans les déplacements ;
- Conduite du véhicule.



Personnes âgées

- Assistance aux personnes âgées à domicile ;
- Accompagnement des personnes âgées dans leurs déplacements ;
- Conduite du véhicule des personnes âgées.

Conformément à l'article D7231-1 du Code du travail, l'entreprise Avec Violette propose différentes prestations de services à la personne. Ces activités sont réalisées dans le cadre de la déclaration de services à la personne ou, pour certaines prestations destinées aux publics fragiles, dans le cadre d'un agrément.

Nos modes d'intervention



Des solutions adaptées à chaque situation

Nous intervenons
selon deux modes :

Prestataire

L'entreprise Avec Violette est
l'employeur des intervenants

Mise à disposition

Dans ce cadre, l'entreprise met
un salarié à disposition du client

Le mode d'intervention est défini avec le client
en fonction de ses besoins et de sa situation.

L'intervention en mode prestataire

L'agence Avec Violette assure :

- **le recrutement ;**
- **la gestion administrative et salariale ;**
- **l'organisation des interventions ;**
- **le suivi de la qualité des prestations.**

L'intervention en mode mise à disposition

Une convention de mise à disposition est signée entre l'agence, le client et le salarié. Elle définit les modalités d'intervention et les responsabilités de chacun.

En cas de remplacement du salarié, un avenant à la convention est établi.

Les prestations peuvent être réalisées du lundi au dimanche, de 8h à 20h, selon les besoins du client et la disponibilité des intervenants.

Devis & avantages fiscaux

Devis

Conformément à la réglementation des services à la personne :

un devis gratuit est proposé pour toute prestation supérieure à 100 € TTC / mois

La signature du devis vaut acceptation des conditions de la prestation.

Tarifs

Les tarifs des prestations sont communiqués dans une grille tarifaire remise en annexe du présent livret.

Ils sont exprimés avant déduction des aides et avantages fiscaux éventuels.

Avantages fiscaux

Les prestations de services à la personne peuvent ouvrir droit, selon la législation en vigueur, à un crédit d'impôt.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les sites officiels :

www.impots.gouv.fr

www.servicesalapersonne.gouv.fr

Une attestation fiscale annuelle est remise aux clients conformément à la réglementation.

Réclamation & médiation

Traitement des réclamations

Toute réclamation peut être adressée à l'agence Avec Violette :

- par téléphone : **07 61 60 30 40**
- par courrier : 10 quai Thannaron – 26500 Bourg-lès-Valence
- par email à l'adresse : **contact@avecviolette.fr**

Médiation de la consommation

Conformément au Code de la consommation, en cas de litige non résolu avec l'entreprise, le client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation :

ANM Consommation – 2 rue de Colmar – 94300 Vincennes
Site internet : **www.anm-conso.com**

Toute information complémentaire concernant l'organisation des prestations, les conditions contractuelles ou les modalités d'intervention figure dans : le devis ; les conditions générales de vente ; les documents contractuels remis au client.

Vos aides

Des dispositifs pour faciliter votre accompagnement

L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

L'APA est destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie.

Elle permet de financer tout ou partie des prestations d'aide à domicile, selon votre niveau de dépendance et vos ressources.



La PCH (Prestation de Compensation du Handicap)

La PCH s'adresse aux personnes en situation de handicap.

Elle permet de prendre en charge certaines dépenses liées à la perte d'autonomie, notamment l'aide humaine à domicile.

Le CESU (Chèque Emploi Service Universel)

Le CESU est un moyen de paiement permettant de régler des prestations de services à la personne.

Il peut être préfinancé en partie par un employeur, une mutuelle ou un organisme.



Le Crédit d'impôt

Les prestations ouvrent droit à un crédit d'impôt de 50 %, selon la réglementation en vigueur.

Grâce au service d'avance immédiate, cet avantage peut être directement déduit de vos factures : vous ne payez que le reste à charge.

Service instructeur de l'agrément

L'agrément de l'agence Avec Violette est délivré par la DDETS de la Drôme.

- Adresse : 70 Avenue de la Marne – Site B – 26000 Valence.
- N° de Téléphone : 04 26 52 68 00
- Site web : <https://auvergne-rhone-alpes.dreets.gouv.fr/>

L'agence peut intervenir dans le cadre de dispositifs d'aide à domicile, selon les agréments et partenariats en vigueur, notamment en lien avec la Maison Départementale de l'Autonomie de la Drôme (APA, PCH...).

Autres aides possibles

Certaines aides financières peuvent exister selon votre situation (âge, ressources, organisme de rattachement...)

Les caisses de retraite

Certaines caisses de retraite (Carsat, CNAV, CGSS...) peuvent proposer des aides pour financer des services à domicile, notamment dans le cadre du maintien à domicile.

Les mutuelles

Des aides ponctuelles peuvent être accordées par certaines mutuelles, notamment après une hospitalisation ou en cas de besoin temporaire.

Les aides des collectivités locales

Des aides peuvent être proposées par les collectivités locales (département, communes, centres communaux d'action sociale – CCAS), notamment pour accompagner le financement de prestations d'aide à domicile.

Sous conditions de ressources, une aide sociale départementale peut également être accordée, en fonction de la situation et des droits ouverts.

L'agence Avec Violette vous accompagne dans vos démarches et vous oriente vers les aides adaptées à votre situation, en fonction des dispositifs existants.

Lutte contre la maltraitance

La maltraitance désigne tout comportement, action ou absence d'action pouvant nuire au bien-être, aux droits ou à la dignité d'une personne. Elle peut prendre différentes formes : violences physiques, pressions psychologiques, abus financiers, négligence, privation de liberté ou manque de respect envers la personne accompagnée.

Au sein de **l'agence Avec Violette**, la bientraitance et le respect des personnes accompagnées sont au cœur de nos engagements. Chaque intervenant veille à exercer sa mission avec bienveillance, écoute et vigilance, afin de prévenir toute situation pouvant mettre en difficulté ou fragiliser la personne accompagnée.



Que faire en cas de doute ou de suspicion de maltraitance ?

- Informer votre intervenant ou un membre de l'équipe de l'agence Violette
- En parler à une personne de confiance (famille, proche, référent...)
- Contacter les services sociaux de proximité
- Appeler le 3977, numéro national d'écoute et de signalement des situations de maltraitance
- Alerter les organismes compétents (services sociaux, Conseil départemental, autorités concernées...)
- En cas d'urgence ou de danger immédiat, contacter le 17 (police ou gendarmerie)

Code de déontologie

L'agence Avec Violette s'engage à assurer un accompagnement fondé sur le respect, l'écoute et la bienveillance envers chaque bénéficiaire.

Nos intervenants veillent au respect de la dignité, des choix, du rythme de vie et de la confidentialité des informations personnelles, dans le cadre du secret professionnel.

Nous nous engageons également à garantir des interventions réalisées avec sérieux, discrétion et transparence, afin d'assurer une relation de confiance avec les personnes accompagnées et leurs proches.

Nous restons à votre écoute

Nous vous accompagnons au quotidien avec des services à domicile pensés pour votre confort, votre sécurité et votre bien-être.

Nous restons à votre écoute pour vous accompagner à chaque étape.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande d'information ou de devis.



07 61 60 30 40



contact@avecviolette.fr



avecviolette.fr

Merci pour votre confiance.