



Bien à la Maison

Siège :

58, rue de Châteaudun 75009 Paris
Tél. : 01 40 08 08 11

Agences Ile-de-France :

Argenteuil • Boulogne-Billancourt
Clichy-sous-Bois • Courbevoie • Drancy
Gif-sur-Yvette • Le-Perreux-sur-Marne
Paris • Versailles

Agences Province :

Aix-en-Provence • Andernos (Cap Ferret)
Biarritz • Bordeaux • Grenoble • Le Mans
Lille • Lyon • Montpellier • Nantes • Nice
Nîmes • Toulouse

www.bienalamaison.com



Bien à la Maison

L'aide à domicile de qualité
pour personnes âgées et handicapées



Agrément Qualité SAP489375691 du 06/06/2012



Le Mot du Président

Exigence et responsabilité. C'est ainsi que l'ensemble des salariés du siège et des agences, l'ensemble des aidants professionnels de **BIEN À LA MAISON**, vivent au quotidien leur métier: Aider à **redonner de l'autonomie** à des personnes qui en sont partiellement privées, du fait de l'âge ou du handicap, c'est une belle mission. Il y a des moments où l'on a besoin d'un **réel accompagnement**, et nous sommes là pour ça. **BIEN À LA MAISON** organise et coordonne pour ses bénéficiaires un large éventail de services d'aide à domicile, personnalisés et à la carte, **7J/7 et 24h/24**. Cette mission, nous l'accomplissons avec une totale implication auprès de nos bénéficiaires à qui nous devons un service d'une qualité irréprochable.

C'est cela l'état d'esprit qui anime **BIEN À LA MAISON**, et c'est celui que nous souhaitons promouvoir dans le secteur des services à la personne. Au travers d'un recrutement rigoureux, au travers de la mise en place d'outils modernes pour **assurer le suivi des prestations réalisées**, et au travers d'une **réelle implication locale pour chacune de nos agences**, nous participons aujourd'hui au mieux-être de plus de **4 000** personnes sur le territoire national, grâce aussi à un travail en étroite collaboration avec les Mairies, les CCAS, les Conseils Généraux et Régionaux, les associations, les établissements hospitaliers et l'ensemble des professions médicales, paramédicales et sociales.

Des humains, qui rendent service à d'autres humains, voilà la vision de notre métier: **Notre ambition : la Faire partager !**

Pierre-Yves CHAMLA
Président



Pierre-Yves CHAMLA

Présentation de Bien à la Maison

Depuis 10 ans, **Bien à la Maison** a développé une expertise dans les services à domicile pour les personnes âgées, handicapées et dépendantes. Le groupe offre des prestations sur mesure et un service disponible 7J/7 et 24h/24 à ses plus de 4 000 bénéficiaires.

Bien à la Maison a obtenu la certification

Qualicert, label d'excellence dans la profession.



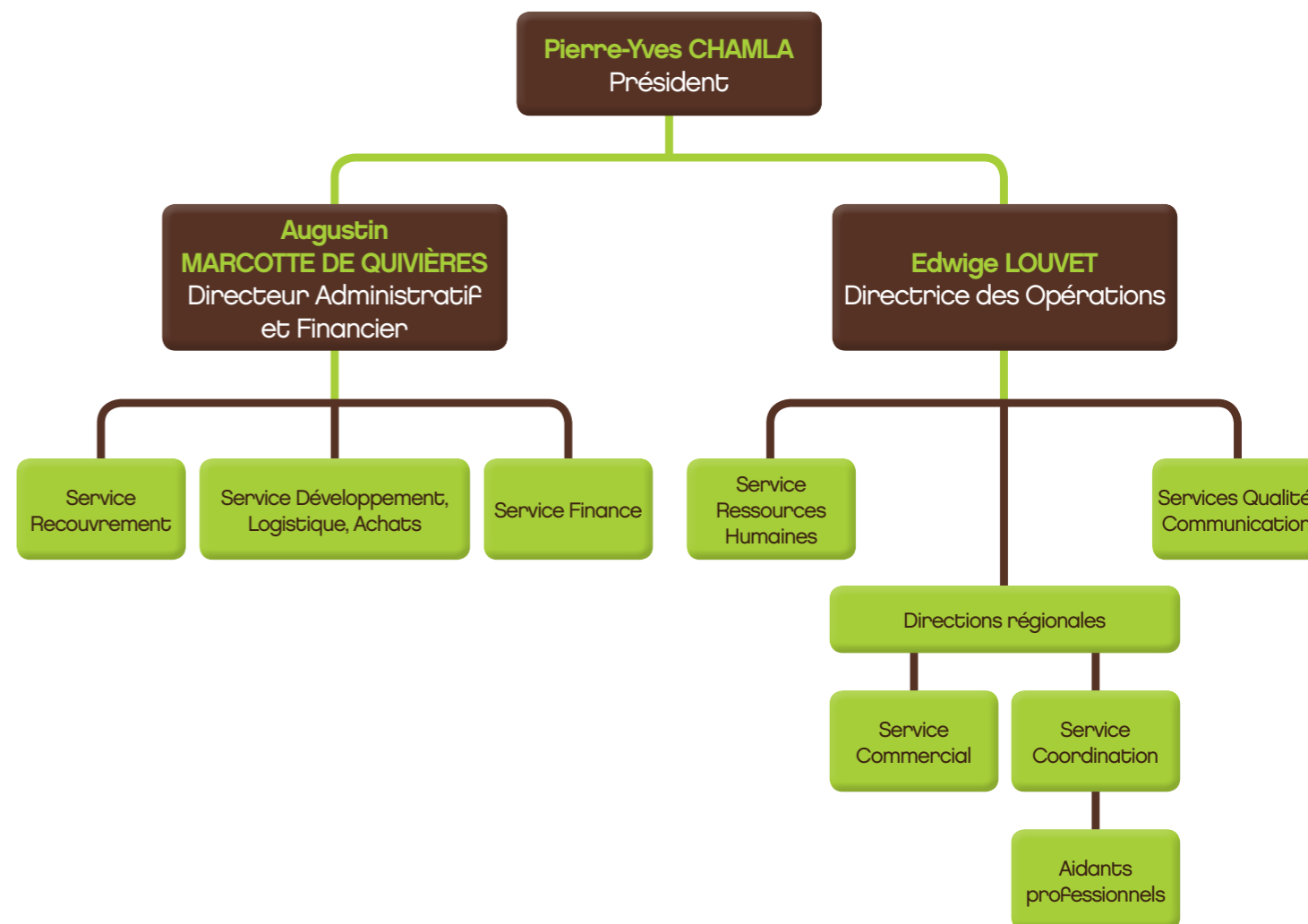
Bien à la Maison a initié un maillage rapide du territoire national grâce à l'entrée du Fond d'investissement Français **TURENNE CAPITAL PARTENAIRES**, avec pour ambition une présence dans la quasi-totalité des régions Françaises d'ici fin 2013.

Le groupe devrait réaliser un chiffre d'affaires de l'ordre de 27 millions d'euros en 2013.

Chiffres clés

- ★ + de 4 000 bénéficiaires
- ★ 1 500 aidants professionnels
- ★ 35 employés au siège
- ★ 22 agences
- ★ Objectif C.A. 2013 : **27 000 000 €**
- ★ Objectif Fin 2013 : **30** agences
- ★ **10 000** visiteurs en moyenne par mois sur le site www.bienalamaison.com

Organigramme



Points forts

- Une vocation à fournir un service de très haute qualité à travers une marque Forte, une certification et un recrutement exigeant.
- Une ambition nationale
- Une approche locale systématique et de fortes interactions avec les acteurs du secteur (DIRECCTE, assistantes sociales, FESP, CLIC, gériatres, portails service à la personne, etc.).
- Un suivi des bénéficiaires régulier via la mise en place d'un cahier de liaison et de visites régulières à domicile.
- Un système d'information (**DOMINO** et **DOMIPHONE**) extrêmement efficace.
- Un management très qualifié et organisé.
- La possibilité pour les équipes de faire appel à un psychologue du travail.

Association nationale pour la bientraitance

L'Association est née de la volonté de l'organisme BALM d'améliorer et d'enrichir l'action sociale d'ores et déjà menée sur le territoire national.

Derrière un professionnalisme reconnu par les agréments officiels, BALM a voulu se doter d'une structure de réflexion et d'actions centrées sur le champ du relationnel.

Dépasser la seule prestation technique pour mettre la personne au centre du dispositif d'aide à l'autonomie

Jean-Pierre JOLY, Délégué général



BALM - 1901
Association Nationale pour la Bientraitance

L'offre Bien à la Maison

Bien à la Maison propose à ses usagers une offre complète. **Chaque offre est personnalisable en fonction des besoins des bénéficiaires.**

Retrouvez tous les détails de nos offres sur notre site internet www.bienalamaison.com !

L'offre dépendance vise à répondre aux besoins quotidiens des personnes gravement dépendantes (Alzheimer, Parkinson, etc.) :

- ✦ *Offre nuit semaine* ✦ *Offre aide au lever*
- ✦ *Offre nuit week-end* ✦ *Offre bien-être*
- ✦ *Offre nuit optimale*



L'offre confort vise à répondre aux demandes d'aides ponctuelles des personnes dépendantes :

- ✦ *Offre de 3 heures de ménage + 3 heures de courses + 3 heures de compagnie (exemple)*



L'offre handicap propose une assistance aux personnes handicapées pour le lever / coucher, l'habillage, les promenades, etc. :

- ✦ *Offre de 2h30, 7 j/7 pour la toilette, surveillance à la prise de médicaments, aide à l'utilisation du matériel médical, aide au change et à l'habillage, transfert, accompagnement à la vie sociale, etc. ; (exemple)*



L'offre logé/nourri :

- ✦ *Pack 24H/24 semaine, repos à l'extérieur ou au domicile*
- ✦ *Pack 24H/24 week-end, repos à l'extérieur ou au domicile*
- ✦ *Pack 24H/24 optimal, repos à l'extérieur ou au domicile*



Nos bénéficiaires, quelques repères :

La société compte aujourd'hui **+ de 4 000 bénéficiaires**, représentant **+ de 100 000 heures** par mois.

Les bénéficiaires sont mis en relation avec **Bien à la Maison** via des **prescripteurs** qui recommandent la qualité des interventions, tels que les hôpitaux, les cliniques, les assistantes sociales, ou tout simplement par le « bouche à oreille » et via le site internet.

Les **contrats** signés avec les bénéficiaires ont une durée effective d'environ **3 ans**.

60% des bénéficiaires de **Bien à la Maison** ont **plus de 80 ans**, et **80% plus de 70 ans**.

Les aidants professionnels

Bien à la Maison inscrit ses bénéficiaires dans une relation privilégiée avec un aidant professionnel attitré.

Bien à la Maison interagit avec les différents interlocuteurs afin de maintenir un **recrutement en continu et exigeant** : Pôle Emploi, mairies et écoles spécialisées du secteur; primes de cooptation, offres sur le web, etc.

Bien à la Maison a des critères stricts de sélection avec, en moyenne, **1 candidature retenue sur 10** :

- ✦ Au minimum deux à trois années d'expérience justifiable dans le secteur.
- ✦ Un test d'évaluation écrit.
- ✦ Des références scrupuleusement vérifiées.
- ✦ Tests sur plusieurs remplacements.
- ✦ Casier judiciaire vierge.

Bien à la Maison a mis en place des **modules de formation** afin de **perfectionner les acquis** des auxiliaires de vie, de professionnaliser leur véritable rôle et de leur apporter une méthodologie (exemple : apporter les premiers secours, aider les personnes à se mouvoir, etc.).

Les auxiliaires de vie sont **habilités à prendre en charge** les personnes handicapées ou atteintes de maladies invalidantes (Alzheimer, Parkinson, etc.).

Bien à la Maison anime **des réunions d'échanges de pratique** entre aidants professionnels afin de partager les expériences et les difficultés de chacun.



Les Acquisitions



Le Réseau d'agences

L'organisation interne



adomplus

Le service de qualité dédié à votre maintien à domicile

ADOMPLUS

Fin 2011, **Bien à la Maison** a procédé à l'intégration d'**ADOMPLUS SERVICES**, société spécialisée dans le soutien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées. Cette dernière propose également à ses bénéficiaires des prestations de confort, d'aide à domicile de personnes handicapées, dépendantes ou non dépendantes, à partir de ses 2 agences et situées à Boulogne-Billancourt et Courbevoie.

ADOMPLUS SERVICES a été créée en 2008. La société dispose d'un agrément concernant les secteurs suivants : aide aux personnes âgées, aide aux personnes

handicapées (garde d'enfants, ménage et repassage ne représentant que 5% du CA).

Le rapprochement de **Bien à la Maison** et d'**ADOMPLUS SERVICES** a permis de faire du groupe **Bien à la Maison** le leader des services à domicile en Ile-de-France, et l'un des principaux acteurs français.



Bien à la Maison SAM AREPA

L'aide à domicile de qualité pour personnes âgées et handicapées

SAM AREPA

Dans le cadre de la procédure de redressement judiciaire de **SAM AREPA**, le Tribunal de grande instance de Nanterre a bien voulu faire confiance à **Bien à la Maison** pour reprendre les activités et personnels de l'association au sein du groupe.

Ainsi, depuis le 1^{er} août 2012, **Bien à la Maison** et **SAM AREPA** ne font plus qu'un, avec l'intégration des **9 agences SAM AREPA** ainsi que de **1 900 bénéficiaires**.

Créée en 1968, **SAM AREPA** est une association prestataire d'aide à domicile agréée qualité sur les 7 départements de la région parisienne et habilitée à l'aide sociale.

En 40 ans, elle a acquis un solide savoir-faire dans le domaine du maintien à domicile, dans l'acception la plus large : de l'aide à la toilette au ménage, lavage, repassage, en passant par les transferts, les courses, la préparation des repas l'accompagnement à l'extérieur, etc.

Le rapprochement de **Bien à la Maison** et de **SAM AREPA** permet à **Bien à la Maison** de renforcer sa présence dans la région francilienne.

VAUBAN MAD

En janvier 2013, **Bien à la Maison** a procédé à l'intégration de **Vauban M.A.D.**, suite au départ à la retraite de son PDG.

Créée en 2007, **Vauban M.A.D.** est une entreprise spécialisée dans le domaine des services à la personne dépendante, en Seine Saint-Denis. Elle assure des prestations de maintien à domicile sur les villes suivantes : Clichy-sous-Bois, Le Raincy, Livry Gargan et Saint-Denis.

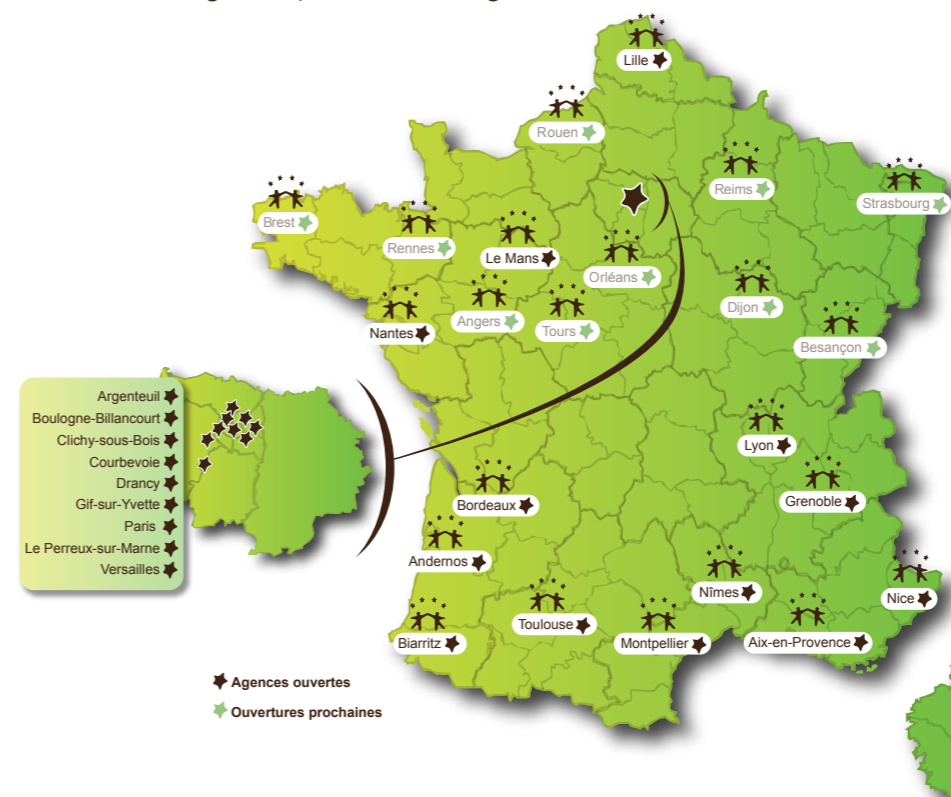
Cette acquisition permet à **Bien à la Maison** de renforcer sa présence dans le 93.

Initialement basée en Ile-de-France, **Bien à la Maison** a demandé et obtenu les agréments pour l'ouverture d'agences en province. Ainsi, **2009** marque l'ouverture d'une agence à **Aix-en-Provence**, et fin **2010** l'ouverture d'une agence à **Bordeaux**.

L'année **2011** constitue une année charnière avec l'ouverture de 9 nouvelles agences : à **Nice, Lille, Toulon et Lyon, Andernos, Biarritz, Montpellier, Nîmes et Toulouse**.

Enfin, en **2012**, **Bien à la Maison** a continué son expansion avec l'ouverture de 2 nouvelles agences à **Grenoble et au Mans**, ainsi que **8 nouvelles agences franciliennes** : **Argenteuil, Boulogne-Billancourt, Clichy-sous-Bois Drancy, Gif-sur-Yvette, Paris, Le Perreux-sur-Marne et Versailles**.

À l'horizon 2013, l'essentiel du territoire national sera couvert avec l'ouverture de 11 nouvelles agences à **Nantes, Brest, Rennes, Le Havre, Rouen, Angers, Dijon, Strasbourg, Besançon, Reims, Tours et Orléans**.



Bien à la Maison dispose d'un large réseau de **1 500 aidants professionnels de qualité**.



1 coordinatrice

En charge du recrutement des intervenantes et de la gestion des plannings.



2 conseillers

En charge d'entretenir des relations avec le tissu social, ainsi que de valider le plan d'aide avec les bénéficiaires et les aidants, constituer et effectuer le suivi du dossier administratif.



→ Cette organisation est unique en son genre et une spécificité de **Bien à la Maison**.

L'espace web personnalisé MaisonNet

Pour le confort de tous, un espace web sécurisé et personnalisé a été créé.

Cet espace permet aux salariés de **Bien à la Maison**, aux bénéficiaires ainsi qu'aux assistantes sociales d'accéder en toute liberté aux informations les concernant.

On y retrouve ainsi les coordonnées de la personne concernée, les informations à propos de la facturation, ainsi que les prestations effectuées.

Cet outil est précieux dans le cadre du suivi du bénéficiaire et permet de vérifier les prestations mais également prévenir de tout incident et cela, en temps réel.

On peut aussi retrouver cet espace dans une application dédiée sur smartphones et tablettes.



The screenshot shows the homepage of Bien à la Maison. It features the company logo, navigation menu (Qui sommes-nous, Nos offres, Nos intervenants, Nos services, Tarifs, Nous recrutons, Contact), and a central banner with the slogan "Bien à la maison, le partenaire de votre vie". Below the banner, there are several service icons: "Demande de rappel (gratuit et immédiat)", "Devis en ligne", "Recrutement intervenante", "Newsletter", and "Brochure". A green arrow points from the "Espace professionnel" tab to the MaisonNet login page below.

www.bienalamaison.com



The screenshot shows the MaisonNet login page. It includes the "Bienvenue sur MaisonNet" header and a description of the system: "MaisonNet est un système exclusif Bien à la Maison. Il permet aux clients et salariés d'accéder à l'ensemble de leurs dossiers (factures, fiches de paie, attestation de travail, relevés d'heures, suivi des pointages, attestation fiscale, etc...). Il permet également à nos partenaires (travailleurs sociaux, médecins, infirmiers...) d'interagir et de suivre la vie d'un bénéficiaire au sein de notre organisme." Below this, there is a form for login with fields for "Sélectionnez votre Agence" (Paris), "Vous êtes : Partenaire social", "Connectez-vous à votre espace extranet", "Votre identifiant", and "Votre mot de passe", followed by a "Connexion" button.

Bienvenue sur
MaisonNet



The screenshot shows a table titled "Liste des incidents" for the period "POUR LA PERIODE DU 09/09/2012 AU 24/09/2012". The table has columns for Date, Heure début, Heure fin, Intervenant, Désignation, and Statut. It lists several incidents with their respective details.



The screenshot shows the "Ajouter un incident" form. It includes fields for "Client", "Intervenant", "Etat de l'intervenant", and "Commentaires". There are also dropdown menus for "Nom Personne" and "Date d'incident".



The screenshot shows a table titled "Historique de vos paies" for the year 2012. It has columns for "Paie de...", "Salaires bruts", "Net imposable", and "Net à payer". It lists several payroll entries with their respective amounts.

Le contrôle des heures avec Domiphone

La société utilise depuis le mois de septembre 2011 le système **DOMIPHONE**. Il permet aux aidants professionnels de signaler leur arrivée chez le bénéficiaire en appelant un numéro vert gratuit depuis le téléphone du bénéficiaire. Ce système permet notamment d'optimiser la logistique, générant la facture bénéficiaire et la fiche de paie automatiquement tout en s'assurant de la présence de l'intervenant au domicile des bénéficiaires. Il permet aussi de travailler en transparence avec l'ensemble des partenaires et d'assurer un contrôle d'effectivité des heures pour les Conseils généraux. Enfin, il permet d'éviter tout désaccord avec les Conseils généraux sur le temps passé par l'aidant professionnel chez le bénéficiaire, avec la visibilité à la minute.



La certification Qualicert™

Bien à la Maison a obtenu en mai 2012 le certificat de qualité **Qualicert™**, et fait dorénavant partie des rares organismes d'aide à domicile à en être titulaire ! Les engagements concernent l'accueil, l'offre, le suivi des interventions et la compétence des intervenants. Cette certification est un gage supplémentaire sur la qualité des prestations de services fournies aux clients. Les partenaires sociaux y sont également très sensibles. Bien à la Maison travaille désormais sur l'obtention du label **Cap'Handeo**, le premier label **handicapS** des services à la personne.

La certification **QualiCert™** est le symbole officiel le plus reconnu au monde dans le domaine de la vérification indépendante de la qualité des services



WWW.QUALICERT.FR