

Guide pratique

L'aide à domicile pour vous ou votre proche

Tout ce qu'il faut savoir pour bien s'organiser, bien choisir et vivre sereinement.

Choisir une aide à domicile pour un proche, ou pour vous est une décision importante, et nous savons qu'il n'est pas toujours facile de s'y retrouver parmi toutes les options disponibles. C'est pourquoi Esprit2Famille a conçu ce guide pratique : pour réunir en un seul document toutes les informations dont vous avez besoin, et vous aider à faire le choix le plus éclairé pour vous ou votre famille.

Sommaire :

- 1** Pourquoi envisager l'aide à domicile ?
- 2** Quels services existent concrètement ?
- 3** Comment choisir le bon prestataire ?
- 4** Le crédit d'impôt et l'avance immédiate, mode d'emploi
- 5** Les étapes pour démarrer
- 6** Checklist : préparez votre projet sereinement
- 7** Questions fréquentes
- 8** Esprit de Famille, qui sommes-nous ?

1 pourquoi choisir l'aide a domicile ?

Vieillir chez soi est le souhait de la grande majorité des Français, et c'est aujourd'hui une option réelle, accessible et bien encadrée. L'aide à domicile, c'est avant tout le choix de conserver votre liberté et votre rythme de vie.

Voici les différentes situations qui amènent à y réfléchir :

Après un petit accident de la vie

Retrouver son chez-soi est important, et un accompagnement quotidien pendant les premières semaines permet de repartir en toute confiance.

Quand le quotidien demande un peu plus d'organisation

Certains actes du quotidien demandent un peu plus de temps ou d'organisation , comme se lever, faire ses courses, cuisiner, faire le ménage, etc. Ce n'est pas une urgence, c'est le bon moment pour s'organiser et garder une longueur d'avance.

Garder du lien social

En 2018, le Royaume-Uni est devenu le premier pays au monde à nommer un ministre de la Solitude, évènement qui a donné une visibilité mondiale au sujet. Par la suite, en France depuis 2023, grâce au rapport Noguès, l'isolement des personnes âgées est reconnu comme un enjeu de santé publique majeur estimant que plus de 4 millions de seniors souffrent d'isolement social.

Donc une visite régulière d'une personne de confiance rompt cet isolement et maintient le lien social.

Soutenir aussi les proches aidants

Déléguer une partie des tâches à un professionnel, c'est prendre soin du senior tout en préservant l'équilibre de l'aidant.

Rester serein face aux démarches numériques

Impôts, CAF, Ameli, prises de rendez-vous en ligne, etc... Les démarches numériques peuvent prendre du temps, un accompagnement fait toute la différence.

11 % C'est la part des +75 ans dans la population française aujourd'hui	85 % Des Français souhaitant vieillir à domicile, sans perte d'autonomie spécifiée	750 000 Seniors en situation d'isolement extrême en France en 2025
---	--	--

Le maintien à domicile est aujourd'hui la priorité des politiques publiques françaises. Les dispositifs fiscaux sont conçus pour le rendre accessible a tous les budgets.

2 quels services existent concrètement ?

L'aide à domicile couvre aujourd'hui un spectre bien plus large que le simple ménage une fois par semaine. Voici les principales catégories de services disponibles.

Compagnie et rupture de l'isolement.	Visites régulières pour tenir compagnie (promenades, jeux de société, lecture, activités manuelles, etc.). La relation humaine est souvent ce qui compte le plus pour ayant besoin de lien social.
Aide au quotidien	Ménage, repassage, préparation des repas, courses, bricolage, jardinage, changement d'ampoules, montage de meubles. Tout ce qui permet de maintenir un cadre de vie agréable.
Aide à la mobilité	Accompagnement dans tous les déplacements avec le véhicule personnel du senior : rendez-vous médicaux, coiffeur, courses sorties sociales... Essentiel pour ceux qui ne conduisent plus.
Assistance administrative et numérique	Aide pour les démarches en ligne (impôts, Ameli, CAF), prise de rendez-vous médicaux, gestion du courrier. Un service rare et très précieux face à la dématérialisation croissante des services publics.
Bien être à domicile	Soins esthétiques, coiffure, relaxation. Des prestations qui maintiennent l'estime de soi et la qualité de vie, souvent négligées alors qu'elles comptent énormément.
Accompagnement de fin de vie et de deuil	Présence bienveillante et rassurante auprès de la personne, soutien à la famille, coordination des soignants. Un accompagnement humain dans les moments les plus difficiles.

Tous ces services peuvent être combinés et ajustés dans le temps selon l'évolution des besoins. Un bon prestataire vous proposera une évaluation gratuite à domicile avant tout engagement.

3 Comment choisir le bon prestataire

Toutes les structures d'aide à domicile ne se valent pas. Voici les critères essentiels à vérifier avant de signer quoi que ce soit.

Prestataire ou mandataire : la différence qui change tout

	Prestataire	Mandataire
Qui est l'employeur ?	La société	Le bénéficiaire
Gestion des congés, maladie, remplacement...	La société s'en charge	Le bénéficiaire gère tout
Continuité en cas d'absence	Assurée par le prestataire	A la charge du bénéficiaire
Responsabilité en cas de problème	La société	Le bénéficiaire

Les 7 questions à poser avant de signer

✓ Aurai-je toujours le même duo d'intervenants ?

C'est le critère numéro un de satisfaction. Avoir les mêmes visages familiers renforce la confiance et le bien-être. Exigez une réponse claire et ferme, pas une promesse vague.

✓ Que se passe-t-il si mon intervenant(e) est absent ou malade ?

Les imprévus existent. Ce qui compte, c'est comment la structure les gère : êtes-vous prévenus à l'avance ? Un remplaçant est-il proposé automatiquement ? Dans quel délai ? Une bonne structure a une procédure claire, pas un simple SMS le matin même.

✓ Comment se passe la première visite et comment évaluez-vous nos besoins ?

Un prestataire sérieux se déplace gratuitement à domicile avant tout engagement pour rencontrer votre proche, évaluer ses besoins réels et proposer une solution adaptée. Méfiez-vous des structures qui établissent un devis sans jamais vous avoir rencontré.

✓ Quel est le tarif exact à l'heure, et y a-t-il des frais supplémentaires ?

Demandez le tarif TTC complet, sans surprise : certaines structures affichent un tarif bas mais ajoutent des frais d'adhésion ou encore des majorations le week-end. Exigez un devis écrit et détaillé avant de signer quoi que ce soit.

✓ **Peut-on adapter les horaires et le nombre d'heures selon l'évolution des besoins ?**

Les besoins évoluent avec le temps, et une bonne structure s'adapte à ce rythme. Une bonne structure doit pouvoir ajuster rapidement la fréquence des visites, les horaires et le type de prestations sans vous imposer de renégocier un contrat entier à chaque changement. Posez la question dès le départ : c'est le signe d'un prestataire pensé pour le long terme.

✓ **Comment puis-je vous contacter si quelque chose ne va pas ?**

Vous devez pouvoir joindre un interlocuteur réel, rapidement, sans passer par un standard ou attendre plusieurs jours. Une direction accessible directement (par téléphone ou par message) est le signe d'une structure à taille humaine qui prend ses responsabilités.

✓ **Quels sont les avis clients de l'entreprise et pouvez-vous me mettre en contact avec des familles de référence ?**

Une entreprise confiante dans la qualité de ses services n'a aucune raison de refuser cette demande. Consultez les avis Google et lisez les témoignages. C'est souvent ce qui fait basculer la décision, et c'est entièrement légitime de le demander.

Une bonne structure n'hésite pas à répondre à toutes ces questions sans détour. Si les réponses sont floues ou cachées c'est un signal d'alarme.

4 Le crédit d'impôt et l'avance immédiate

Faire appel à un service d'aide à domicile représente un coût, c'est une réalité. Mais ce que beaucoup de familles ignorent c'est que l'Etat prend en charge la moitié de la facture, et que depuis 2022, vous n'avancez plus rien du tout. Voici tout ce que vous devez savoir pour ne pas passer à côté.

Le crédit d'impôt à 50%

Toute prestation de service à la personne ouvre droit à un crédit d'impôt de 50% des sommes dépensées. Ce dispositif s'applique que vous soyez imposable ou non ; c'est un crédit, pas une réduction : ce qui veut dire que si vous ne payez pas d'impôts, l'Etat vous verse directement la somme correspondante. Voici un exemple :

	Tarif brut / heure	Après crédit d'impôt
Prestation standard	32€ TTC	16€ TTC
Jardinage	48€ TTC	24€ TTC
20h / mois	640€ TTC	320€ TTC

Plafond annuel : 12 000 € de dépenses par foyer, soit 6 000 € de crédit maximum. Ce plafond peut monter à 15 000 € la première année, et peut être majoré en présence d'un enfant à charge, d'un adulte handicapé ou d'une personne dépendante au sein du foyer.

L'avance immédiate depuis 2022 : vous ne payez plus rien à l'avance

Avant 2022, le fonctionnement était le suivant : vous payiez 100% de la facture, puis vous attendiez votre déclaration d'impôts de l'année suivante pour être remboursé. Concrètement, cela signifiait avancer plusieurs centaines d'euros chaque mois pendant parfois plus d'un an.

Depuis janvier 2022, ce problème n'existe plus. Le dispositif d'avance immédiate, opéré par l'URSSAF, permet de déduire directement 50% du montant à chaque facture. Vous ne payez que votre part réelle ; l'URSSAF verse la part de l'Etat directement au prestataire, en temps réel.

	Sans avance immédiate	Avec avance immédiate
Ce que vous payez	100% de la facture	50% de la facture
Quand vous êtes remboursé	Après la déclaration d'impôt (parfois 12 à 18 mois plus tard)	Immédiatement, dès la facture
Avance de trésorerie nécessaire	Oui	Non

5 Les étapes pour démarrer

Mettre en place une aide à domicile peut sembler complexe. En réalité, un bon prestataire vous guide à chaque étape.

1	Evaluer les besoins réels Avant tout, listez concrètement ce dont vous ou votre proche a besoin : quels actes du quotidien sont difficiles ? A quelle fréquence une aide serait nécessaire ? Le matin, le soir, en semaine ou le week-end ? Cette évaluation peut être faite avec le prestataire, qui se déplace gratuitement.
2	Contacter les prestataires et comparer Appelez au moins deux prestataires. Posez les 7 questions de la section 3. Un prestataire sérieux propose systématiquement une visite à domicile gratuite avant tout devis, c'est le signe d'une approche personnalisée et pas standardisée.
3	Signer le contrat et vérifier les documents Le devis accepté devient un contrat. Vérifiez qu'il mentionne : le numéro d'agrément SAP, la liste précise des prestations, le tarif TTC, la périodicité, les conditions de résiliation et les modalités de remplacement en cas d'absence.
4	Rencontrer l'intervenante Avant la première intervention, une bonne structure vous présente l'intervenante choisie pour votre proche. Cette rencontre est essentielle, c'est la confiance qui fait tout dans ce type de service.
5	Suivre et ajuster Les besoins évoluent. Un bon prestataire vous appelle régulièrement pour faire le point et ajuster la formule si nécessaire. N'hésitez pas à demander un suivi formel.

La mise en place d'une aide à domicile prend généralement 2 à 5 jours ouvrables chez un prestataire réactif, de la prise de contact à la première intervention.

6 Checklist : préparez votre projet sereinement

Utilisez cette Checklist pour vérifier que vous avez pensé à tout avant de contacter un prestataire.

Evaluation des besoins

- ✓ J'ai identifié les actes du quotidien qui posent un problème (ménage, courses, déplacement...)
- ✓ J'ai une idée de la fréquence souhaitée (combien d'heures par semaine ?)
- ✓ J'ai évalué si la personne a besoin de compagnie en plus de l'aide pratique
- ✓ J'ai identifié les plages horaires les plus adaptées (matin, après-midi, soir ?)

Choix du prestataire

- ✓ J'ai vérifié que le prestataire est agréé SAP (numéro visible sur le devis)
- ✓ J'ai posé la question de la continuité des intervenants
- ✓ J'ai demandé comment les absences et remplacements sont gérés
- ✓ J'ai reçu un devis détaillé avant de signer
- ✓ J'ai demandé les références ou les avis clients

Aspects financiers

- ✓ J'ai vérifié le tarif TTC complet (pas de frais cachés ou d'adhésion surprises)
- ✓ J'ai demandé si l'avance immédiate de crédit d'impôt est disponible
- ✓ J'ai calculé le coût réel après crédit d'impôt à 50%
- ✓ J'ai vérifié les conditions de résiliation (délai de préavis)

7 Questions fréquentes

Voici les réponses à différentes questions que vous pourriez vous poser, si jamais vous avez une question qui n'est pas dans la liste, contactez le prestataire.

Q. Peut-on changer de prestataire si on n'est pas satisfait ?

Oui, et facilement. Vérifiez simplement le délai de préavis indiqué dans votre contrat (généralement 1 mois). Aucun engagement à vie n'est possible dans ce secteur, c'est même prévu par la réglementation.

Q. L'intervenant(e) peut-elle utiliser le véhicule de mon proche ?

Oui, si cela est prévu dans le contrat. C'est notamment le cas pour les prestations d'aide à la mobilité. Assurez-vous que ce point est explicitement mentionné dans le devis.

Q. Que se passe-t-il si l'intervenante est malade ?

Chez un prestataire, c'est la structure qui gère le remplacement, pas vous. C'est un des avantages majeurs du mode prestataire par rapport au mode mandataire. N'hésitez pas à demander en amont comment les remplacements sont organisés.

Q. Le crédit d'impôt s'applique-t-il si je ne paie pas d'impôt ?

Oui depuis la réforme, le crédit d'impôt est remboursable : même si vous n'êtes pas imposable, l'Etat vous verse la somme correspondante. Et avec l'avance immédiate, vous déduisez directement 50% à chaque facture.

Q. Peut-on mettre en place une aide rapidement en cas d'urgence ?

Un bon prestataire peut intervenir en 24 à 72 heures dans les situations urgentes (sortie d'hospitalisation notamment). N'attendez pas que la situation se dégrade pour appeler.

Q. Faut-il un certificat médical pour bénéficier de l'aide à domicile ?

Non, aucun justificatif médical n'est obligatoire pour les services à la personne classiques.

Q. Comment se passe la première visite ?

La première visite est généralement gratuite et sans engagement. Le responsable de la structure se déplace à domicile pour évaluer les besoins, présenter les services disponibles et répondre à vos questions. C'est aussi l'occasion de vérifier si le courant passe.

8 Esprit de Famille : Qui sommes-nous ?

Esprit de Famille est une société prestataire d'aide à la personne âgée, basée en Île de France, plus précisément à Morsang-sur-Orge. Fondée en 2021 par Eric Lopez et Vanessa Antoine. Notre mission : permettre à chaque senior de continuer à vivre chez lui, dans la dignité et en toute sécurité.

Les services que nous proposons :

Rompre l'isolement	Besoins au quotidien
Assistance administrative et numérique	Aide à la mobilité
Bien être et soins	Accompagnement de fin de vie / deuil

Ce qui nous distingue :

Toujours le même duo d'intervenants	C'est notre promesse fondamentale. Nous essayons au maximum de garder toujours les mêmes personnes pour le senior. Car nous savons que la confiance se construit dans la régularité.
Mode prestataire (zéro gestion pour vous)	Vous n'êtes pas l'employeur. Nous gérons les congés, les remplacements, les cotisations et tout l'administratif. Vous n'avez qu'à valider les interventions.
Paiement sécurisé	Pour les prestations ponctuelles, le règlement est séquestré jusqu'à votre validation. Remboursement intégral en cas de problème, sans discussion.
Note Google 5/5	Tous nos clients nous ont noté 5 étoiles. C'est le reflet de ce que nous faisons chaque jour. Ainsi que le meilleur témoignage que nous puissions vous donner.
Evaluation gratuite à domicile	Avant tout engagement, nous venons chez vous évaluer les besoins et vous proposer la solution la plus adaptée. Sans frais ni obligation.
Mise en place du crédit d'impôt et de l'avance immédiate	Nous vous accompagnons dans toutes les démarches d'inscription sur le portail de l'URSSAF. Dès la signature du contrat, nous activons le dispositif ensemble, pour que vous ne payiez que votre part réelle dès la première facture, sans avance, sans attente.

Contactez-nous !

Téléphone	07 45 00 15 42
Email	eric@espritdefamille.ovh
Horaires	du lundi au samedi : 9h – 20h