Azaé



Livret d'accueil *bénéficiaires*

www.azae.com

Notes

EN CAS DE RÉCLAMATION : dans l'immense majorité des cas, votre interlocuteur habituel au sein de votre agence de proximité pourra apporter une solution efficace à votre problème. En cas de besoin, vous pouvez également solliciter notre structure qualité au siège social du groupe. Si le conflit n'a pas pu être résolu malgré les échanges avec notre structure qualité, vous pourrez recourir gratuitement à la médiation en application des dispositions de l'article L. 616-1 du code de la consommation et ainsi contacter l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), soit par courrier en écrivant au 2, RUE DE COLMAR, 94300 VINCENNES, soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

Pour vous aider à faire valoir vos droits et conformément à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles, vous avez également la possibilité de faire appel à une personne qualifiée que vous aurez choisie sur la liste présente sur notre grille tarifaire. Cette liste est établie par les autorités départementales compétentes.

En cas de besoin, vous pouvez également solliciter notre service qualité au siège social du groupe : qualite@a2micile.com.

Azaé est là pour vous aider !

Vous avez des difficultés pour accomplir les gestes de la vie quotidienne, mais vous souhaitez rester chez vous le plus longtemps possible ?

Qui sommes-nous ?

Depuis 2005, nos auxiliaires de vie accompagnent les personnes en perte d'autonomie, à leur domicile : aide à la toilette et à la mobilité, prise des repas, ménage… nos services sur mesure **s'adaptent à vos besoins.**
Nous souhaitons créer une relation durable, basée sur la confiance.
Nous procédons régulièrement à des évaluations internes et externes de nos services, selon les dispositions du Code de l'action sociale et des familles.

Votre agence : .....
Votre référent : .....
Adresse : .....

.....

Email : .....
Téléphone : .....
Horaires d'ouverture : .....

.....

Numéro à contacter en cas d'urgence en dehors de ces heures : .....
N° de déclaration/agrément : .....
N° d'autorisation : .....
Coordonnées de l'unité territoriale ayant accordé l'agrément : .....

.....

Coordonnées des services du Conseil Départemental compétents : .....

.....

5 bonnes *raisons* d'avoir choisi Azaé

01

La tranquillité d'esprit

Avec Azaé, vous profitez sereinement de tous les avantages d'une aide à domicile qualifiée sans vous soucier de la paperasse ! En tant que prestataire de service, **nous sommes l'employeur de votre auxiliaire de vie.** Cela signifie que nous nous occupons de toutes les démarches administratives : versement des salaires, envoi des fiches de paie, assurances, déclarations de charges sociales, remplacements en cas de congés ou maladie…

02

La liberté

Chez Azaé, nous savons que votre situation ou celle de votre proche peut changer du jour au lendemain. Alors, vous êtes **libre d'interrompre ou de modifier votre contrat** d'aide à domicile et ce, dès que vous le désirez. Autrement dit, vous gardez le contrôle à tout moment et nous nous adaptons à vos besoins présents !

03

La proximité

Chez nous, les mots « services » et « proximité » prennent tout leur sens ! Nos aides à domicile vivent à seulement quelques kilomètres de votre commune. En cas de besoin, **l'équipe de votre agence Azaé est toujours disponible** pour répondre à vos questions ou pour réajuster notre prestation d'aide à domicile.

04

Nos intervenants épanouis et valorisés

Valorisés et reconnus, nos auxiliaires de vie sont passionnés par leur métier et heureux de vous redonner le sourire au quotidien. Le bien-être et l'épanouissement de nos aides à domicile est notre priorité. CDI, plannings modulables, formations et évolutions, nous leur proposons **un environnement de travail dans lequel ils se sentent bien.** Cet engagement nous a valu plusieurs fois le titre de **Meilleur Employeur** par le magazine Capital.

05

La sécurité

Grâce à notre charte qualité, vous avez l'assurance de bénéficier d'un **service de maintien à domicile professionnel,** attentionné et sur mesure, approuvé par de nombreux clients depuis 20 ans. Confidentialité, écoute attentive, respect du rythme et de l'intimité, enquête de satisfaction : nous avons à cœur de créer une relation durable basée sur la confiance.





Notre démarche *qualité*

Continuité de service

En cas de changement d'horaire ou d'absence de votre intervenant (congés, maladie), nous nous engageons à vous prévenir au plus tôt. Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer **un remplacement conforme à vos attentes** et selon ce que nous avons prévu ensemble dans le contrat de prestation. Dans le cas de personnes accompagnées nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai et selon les conditions détaillées dans le règlement de fonctionnement remis avec le présent livret.

Amélioration continue

Nous rencontrons régulièrement nos collaborateurs dans le but **d'améliorer nos services.** Ils ont la possibilité d'échanger ensemble sur leurs problématiques lors de réunions en agence et de nous faire part de leurs suggestions pendant les entretiens professionnels.

Contrôle qualité

Nos agences sont **régulièrement auditées** en interne par notre service qualité et en externe par un organisme accrédité par la Haute Autorité de Santé. Nous réalisons avec vous des bilans qualité par téléphone lors du premier mois d'intervention et tout au long du contrat. Chaque année, nous réalisons une visite de **contrôle à votre domicile**, ainsi qu'une enquête de satisfaction. Nous comptons d'ailleurs sur votre participation !



Qualité des produits ménagers

Dans le cadre de nos prestations, nous sommes amenés à utiliser vos propres produits ménagers. Nous vous encourageons à utiliser des nettoyants **respectueux de l'environnement.** Ces produits sont fabriqués à partir d'ingrédients naturels et renouvelables, qui préservent la santé de nos intervenants, en plus de la planète !

Avec Azaé, la vie *facile* à domicile !



Nos engagements

Nous avons à cœur de **permettre aux personnes en perte d'autonomie de continuer à vivre chez elles** en toute liberté, le plus longtemps possible. Nous mettons tout en œuvre pour :

- Favoriser l'autonomie de la personne dans ses activités et gestes du quotidien
- Préserver la vie sociale et maintenir les liens avec l'entourage
- Prendre le relai sur les petites tâches ménagères
- Assurer un accompagnement personnalisé en fonction des particularités (pathologies, degré d'autonomie, handicap…).

Notre vocation

Bien souvent, les personnes en perte d'autonomie ne souhaitent pas quitter leur domicile, car c'est le cocon où elles ont leurs habitudes et leurs souvenirs.

C'est dans l'objectif de répondre à cette volonté que Azaé a développé toute une gamme de services à domicile

Aide aux personnes âgées

24h/24 - 7j/7

- Aide à l'hygiène et à l'habillage
- Aide aux courses et aux repas
- Accompagnement aux rendez-vous et aux activités
- Compagnie et écoute
- Présence de nuit
- Garde malade
- Déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du domicile

Téléassistance pour personnes âgées

24h/24 - 7j/7

- Bracelet avec bouton SOS
- Détecteur de chutes
- À votre écoute 24h/24 et 7j/7
- Appels transmis à un médecin urgentiste si nécessaire
- Famille contactée en cas d'intervention
- Transmission de votre dossier médical possible

En partenariat avec un prestataire spécialisé.

Accompagnement des personnes en situation de handicap

24h/24 - 7j/7

- Aide à l'hygiène et à l'habillage
- Aide aux courses et à la préparation des repas
- Accompagnement aux rendez-vous médicaux
- Accompagnement aux activités de loisir
- Visite aux proches et à la famille

Aide au retour d'hospitalisation

24h/24 - 7j/7

- Aide à l'hygiène et à l'habillage
- Relai et organisation avec les équipes médicales et médico-sociales
- Accompagnement aux rendez-vous médicaux
- Entretien de la maison
- Courses et préparation des repas
- Compagnie et écoute

Ménage/repassage

Du lundi au samedi de 8h à 20h

- Dépoussiérage
- Lavage des sols
- Nettoyage des sanitaires
- Lavage et séchage du linge
- Repassage

Nos conditions tarifaires

Nous acceptons les modes de paiement suivants :

- Le prélèvement automatique
- Le chèque emploi service universel (CESU)

La grille tarifaire remise avec le présent livret précise les conventionnements de l'agence et nous remettons gratuitement un devis personnalisé à la demande du client. Vous trouverez de plus amples détails dans nos Conditions Générales de Vente, remises avec le présent livret.



Un accompagnement *sur mesure*

En plus de vous proposer une prestation qui répond à vos attentes, notre but est de vous donner chaque matin le sourire.

Échanges

Toute relation pérenne est basée sur l'écoute. La première étape fondamentale de notre relation est la **rencontre gratuite** à votre domicile pour évaluer vos besoins. Nous prenons le temps de vous connaître pour bien comprendre vos attentes et vous remettre un devis adapté.

Une question ? Vous avez toujours le numéro de votre référent en agence.

Personne de confiance

Lors de notre visite à domicile d'évaluation des besoins et à tout moment, vous pourrez désigner une personne de confiance. Cette personne (qui n'est pas nécessairement la même personne que celle à contacter en cas d'urgence) vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens afin de **vous aider dans vos décisions.** Le choix de la personne de confiance peut être annulé ou modifié à tout moment.

Recrutement

C'est le pilier de la qualité de nos prestations. Les compétences et la motivation de nos candidats sont validées par des mises en situation, des entretiens approfondis et des contrôles de référence. Nous choisissons **la personne qualifiée qui vous correspond le mieux.**

Liaison

Le **carnet de liaison** est là pour garantir un suivi quotidien entre l'agence, votre entourage et toute autre personne au service de votre bien-être à domicile. Sur votre **espace client,** vous retrouvez votre planning, les congés de votre aide à domicile, vos factures, ou encore des actualités diffusées par votre agence.



Les histoires Azaé

Nos salariés et clients prennent la parole, écoutez-les !



Quelques informations sur les *aides* financières

Des solutions existent pour financer nos prestations.

L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

Vous avez **plus de 60 ans et êtes en perte d'autonomie ?** Vous pouvez prétendre à l'APA (GIR 1 à 4). Le nombre d'heures alloué ainsi que le montant de cette aide varient en fonction de vos revenus et de votre niveau de dépendance. Ce dernier est évalué lors d'une visite à domicile à l'aide de la **grille AGGIR** (Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources).

Vous devez adresser une demande d'aide par le biais d'un dossier au Président du Conseil Départemental. Le dossier est à retirer auprès du Conseil Départemental, des services sociaux de votre commune ou de votre département (Centre Communal d'Action Sociale, Centre Local d'Insertion et de Coordination, Mairie), ainsi que dans certaines structures d'aide à domicile.

L'APA ne peut pas être cumulée à l'aide des caisses de retraite, ni à l'aide sociale départementale.

L'aide des caisses de retraite

L'aide ménagère à domicile est attribuée par certaines caisses de retraite (Carsat, Cnav, CGSS…) aux personnes les plus autonomes dont l'état de santé ne justifie pas l'octroi de l'APA (GIR 5 et 6).

Le montant de cette aide est calculé en fonction de vos revenus. Vous pouvez vous renseigner auprès de votre caisse principale de retraite.

L'Aide Sociale Départementale

L'aide sociale permet de financer des heures de ménage à domicile aux personnes qui ont peu de moyens. Elle est **accordée par le Conseil Départemental sous conditions de ressources.**

Le dossier de demande est à retirer auprès du Centre Communal d'Action Sociale de votre commune, qui instruira le dossier. La décision d'attribution est prise par le Conseil Départemental.

La PCH
(Prestation de Compensation du Handicap)

C'est la Maison Départementale des Personnes Handicapées qui attribue la PCH. Cette aide financière sert à prendre en charge différentes aides pour **compenser la perte d'autonomie :**

- Techniques : achat ou location de matériel, etc.
- Matérielles : aménagement du logement, etc.
- Spécifiques : frais de réparation de matériel, etc.
- Animalières : chien concourant au maintien à domicile, etc.
- Humaines : tierce personne pour aider dans les actes de la vie quotidienne

Le montant de l'aide est calculé en fonction des revenus de la personne et de la nature des aides sollicitées, selon des tarifs nationaux. L'octroi de l'aide est soumis à des conditions de résidence, d'âge et de degré de handicap.

Pour plus d'informations sur les critères d'attribution, vous pouvez vous adresser à la Maison Départementale des Personnes Handicapées, qui instruit également les dossiers de demande d'aide.

Le CESU préfinancé
(Chèque emploi service universel)

Vous pouvez utiliser les chèques distribués par votre employeur, assurance maladie ou mutuelle pour payer tout ou partie de nos prestations d'aide à domicile. Le crédit d'impôt reste valable sur la part du chèque restant à votre charge.

Le crédit d'impôt

Vous payez tout ou une partie de nos prestations sans aides financières ? Que vous soyez sans emploi, actif ou retraité, **vous bénéficiez de 50% de crédit d'impôt** sur vos dépenses effectuées dans votre résidence principale ou secondaire (dans les limites fixées dans le Code Général des Impôts). Si vous payez peu ou pas d'impôt, le montant dont vous avez droit vous est remboursé. Chaque année au printemps nous vous transmettons une attestation fiscale vous permettant de contrôler votre déclaration de revenus pré-remplie.

Votre équipe Azaé est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches auprès des différents organismes sociaux.

Lutte contre la *maltraitance*

Le terme de "maltraitance" renvoie à des situations très diverses, allant de négligences jusqu'à des violences. Elle peut toucher toutes les catégories de personnes, sans aucune distinction.



Les personnes fragiles, telles que les personnes âgées ou en situation de handicap peuvent y être particulièrement exposées, en raison de leur vulnérabilité.

Quelle forme peut prendre la maltraitance ?

La maltraitance revêt plusieurs formes comme par exemple les violences physiques, psychiques, morales, matérielles ou encore financières, etc.

Il est fondamental de combattre tout acte ou omission qui porte atteinte à la vie, à l'intégrité ou à la liberté d'une personne.

Que faire en cas de maltraitance ?

Si vous pensez être victime de maltraitance ou si vous perdez pied face à vos proches en perte d'autonomie : **ne restez pas seul(e) !**

- Prévenez votre intervenant, qui est sensibilisé et saura réagir face à cette situation
- Confiez-vous à une personne de confiance
- Alertez les services sociaux ou les institutions de proximité (CCAS, Mairie, Assistantes sociales de secteur, etc.)
- Appelez le 3977, le numéro national de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées (appel gratuit)
- Référez-vous aux autorités compétentes (police, gendarmerie, etc.)

En cas de danger immédiat, composez le 17 (ou le 114 si vous avez des difficultés à entendre ou à parler).

Si vous estimez que l'un de nos collaborateurs a, envers vous, une conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude, etc.) qui porte atteinte à votre dignité ou à votre intégrité, vous devez le signaler au responsable d'agence.

Code de *déontologie*

Notre code de déontologie s'articule autour de 4 axes essentiels. Il a pour but de rappeler nos engagements et les règles de bonne conduite qui en découlent.



Respect des règles

Nos collaborateurs exercent leur activité dans le respect des valeurs d'Azaé et en conformité avec les dispositions légales et réglementaires ainsi que les règles internes. Ils respectent les heures d'intervention et **préviennent leur responsable de tout retard prévisible** ou modification d'emploi du temps.

Respect de la personne

Nos intervenants agissent avec **respect et bienveillance,** en se gardant de toute discrimination. Ils sont à l'écoute et veillent à préserver la dignité et l'intimité des bénéficiaires. Ils respectent la culture, les choix de vie et les biens du bénéficiaire et de la famille. Ils accordent une attention particulière à leur hygiène corporelle, à leur tenue vestimentaire et au matériel confié dans le cadre de leur activité. Ils n'ont pas le droit d'accepter toute délégation de pouvoir. Ils ont pour interdiction d'accepter des pourboires ou tout autre bien et ne peuvent pas retirer de l'argent pour le compte des clients.

Devoir de discrétion et de confidentialité

Nos collaborateurs s'engagent à **respecter la vie privée de nos clients** et à ne pas divulguer les informations dont ils ont eu connaissance dans le cadre de leur mission.

Transparence

Nous proposons des services adaptés aux besoins et attentes de nos clients. Nous leur donnons **des informations claires** pour leur permettre de faire le bon choix. Chaque intervenant signale à son responsable toute difficulté rencontrée dans le cadre de ses interventions.

> *Chacun de nous étant acteur du développement d'Azaé et porteur de ses valeurs, nous avons à cœur d'appliquer ce code et de le faire respecter.*

Charte des *droits* et des *libertés* de la personne accompagnée

Article 1 : principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 : droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une **information claire, compréhensible et adaptée** sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.
La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 : principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du **libre choix entre les prestations adaptées** qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° **Le consentement éclairé** de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avecl'aide de son représentant légal, **à la conceptionet à la mise en œuvre** du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement, dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à **éviter la séparation des familles** ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, **la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.**

Article 7 : droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le **respect de la confidentialité des informations** la concernant dans le cadre des lois existantes.
Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la **possibilité de circuler librement.**
À cet égard, les relations avec la société, es visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.
Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.
Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie **doit être facilité** avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.
Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un **respect mutuel des croyances,** convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Cette charte doit s'appliquer de manière systématique au bénéficiaire d'aide à domicile, dans le respect des éventuelles décisions de justice ou mesures de protection judiciaire le concernant.

LES NUMÉROS D'URGENCE

15
SAMU

Le service d'aide médical urgent

Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins

18
SAPEURS POMPIERS

Pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide

Police secours ou gendarmerie 17
SOS Médecin 3624
SOS Allô Enfance en Danger 119
SOS Maltraitance personnes âgées ou handicapées 3133
Samu Social - Secours aux sans-abris 115
Violences conjugales 3919
Harcèlement scolaire 3020
Numéro unique d'urgence en Europe 112
Numéro d'urgence dédié aux personnes sourdes et/ou muettes uniquement accessible par SMS ou fax 114*

LES CENTRES ANTIPOISON DANS VOTRE RÉGION

Un médecin toxicologue répond à vos questions 24 h/24 et 7 j/7

Angers	02 41 48 21 21	Nancy	03 83 22 50 50
Bordeaux	05 56 96 40 80	Paris	01 40 05 48 48
Lille	08 00 59 59 59**	Rennes	02 99 59 22 22
Lyon	04 72 11 69 11	Strasbourg	03 88 37 37 37
Marseille	04 91 75 25 25	Toulouse	05 61 77 74 47

** Pour connaître le fonctionnement du numéro d'urgence 114, consultez le site : www.urgence114.fr*
*** Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe*

A-017-250826. Crédits photos : Adobe Stock, Pexels. Ne pas jeter sur la voie publique. Azaé membre du groupe A2micile - SA au capital de 1 094 256€ - RCS Strasbourg B 508974128.