



1. Mot de Bienvenue

Madame, Monsieur.

Bienvenue chez **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**

Je vous remercie de la confiance que vous accordez à **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**.



Ma mission est de vous accompagner dans vos démarches administratives et numériques du quotidien avec professionnalisme, bienveillance et discrétion.

Ce livret d'accueil vous présente mon activité, les prestations proposées, le déroulement des interventions ainsi que les informations utiles pour vous accompagner en toute sérénité.

Mon objectif est de vous offrir un service de proximité, personnalisé et adapté à vos besoins, afin de vous aider à gagner du temps, à mieux comprendre vos démarches et à utiliser les outils numériques avec davantage de confiance.

Je reste à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et vous remercie de votre confiance.



SOMMAIRE

1. Mot de Bienvenue
2. Qui suis-je ?
3. Présentation
4. Zone d'intervention
5. Mes prestations
6. Forfaits et tarifs
7. Crédit d'impôt
8. Déroulement d'une intervention
9. Confidentialité et protection des données (RGPD)
10. Charte d'engagement qualité
11. Foire aux questions (FAQ)
12. Mentions légales



2. Qui suis-je ?

Je m'appelle Stéphane BLOT, fondateur de **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**.

J'ai créé cette entreprise afin d'accompagner les particuliers dans leurs démarches administratives et numériques à domicile.

À l'écoute de vos besoins, je vous propose un accompagnement personnalisé, fondé sur la confiance, la bienveillance et la confidentialité.

Mon objectif est de vous aider à mieux comprendre vos démarches, à organiser vos documents et à gagner en autonomie dans l'utilisation des outils numériques.



3. Présentation

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE est une entreprise spécialisée dans l'assistance administrative et l'accompagnement numérique à domicile.

Déclarée au titre des **Services à la Personne** sous le numéro **SAP/105259048**, j'accompagne les particuliers dans leurs démarches du quotidien.

Les prestations sont réalisées à votre domicile, dans un climat de confiance, de proximité et de respect de votre vie privée.

Je vous accompagne notamment pour :

- l'organisation de vos documents administratifs
- les démarches en ligne
- l'utilisation des services numériques
- l'accompagnement sur ordinateur, tablette et smartphone

Chaque intervention est réalisée avec professionnalisme, discrétion et dans le respect de la réglementation applicable aux **Services à la Personne**.



Ma priorité est de vous apporter un accompagnement simple, humain et personnalisé pour faciliter vos démarches administratives et numériques au quotidien.

4. Zone d'intervention

Un service de proximité à votre domicile.

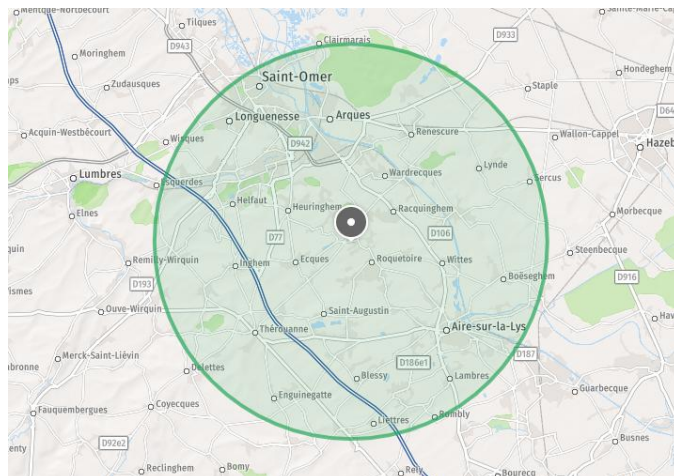
SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE intervient exclusivement à **votre domicile**, afin de vous offrir un accompagnement personnalisé dans un environnement familial et rassurant.

J'interviens principalement dans un rayon d'environ **15 kilomètres autour de Quiestède (62120)**.

Cette zone d'intervention couvre notamment les secteurs suivants :

- Secteur de Quiestède et environs (Aire-sur-la-Lys, Roquetoire, Racquingham, etc.)
- Secteur audomarois et environs (Saint-Omer, Arques, Longuenesse, Lumbres, etc.)

Note : Si votre domicile se situe en limite de cette zone ou légèrement au-delà, n'hésitez pas à me solliciter. Une étude personnalisée pourra être réalisée pour organiser au mieux mon déplacement.



Les prestations sont réalisées **uniquement sur rendez-vous**, selon vos disponibilités et la nature de vos besoins.

Mes engagements :

- ✓ Déplacement à votre domicile.
- ✓ Accompagnement personnalisé
- ✓ Respect de vos horaires et de vos disponibilités
- ✓ Intervention dans le respect de votre vie privée et de votre autonomie



5. Mes prestations

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE vous accompagne à votre domicile dans vos démarches administratives et vos usages numériques du quotidien.

Chaque intervention est réalisée dans le respect de votre rythme, de vos besoins et de votre autonomie. Mon objectif est de vous apporter un accompagnement clair, personnalisé et rassurant afin de vous aider à accomplir vos démarches en toute confiance.

Au-delà de la réalisation des formalités, je prends le temps de vous expliquer les différentes étapes afin de favoriser votre compréhension et de développer progressivement votre autonomie.

Mon engagement est de vous proposer un accompagnement humain, professionnel et bienveillant, dans le respect de la confidentialité de vos informations personnelles. Toutes les prestations sont exclusivement réalisées à votre domicile, dans le cadre des **Services à la Personne (SAP)**.

5.1 Assistance administrative à domicile

L'assistance administrative à domicile consiste à accompagner les particuliers dans la gestion de leurs documents et de leurs démarches administratives du quotidien, sans jamais se substituer à eux dans leurs décisions ou leurs responsabilités.

Gestion et organisation des documents administratifs

Je peux notamment vous accompagner pour :

- Trier vos courriers, relevés, formulaires et autres documents administratifs
- Organiser vos documents par thème (santé, logement, banque, assurance, impôts, retraite, famille, emploi, etc.)
- Mettre en place un classement simple et personnalisé
- Créer des dossiers d'archivage papier
- Identifier les documents pouvant être conservés ou éliminés selon les durées légales de conservation.

Gestion du courrier

Je peux vous aider à :

- Lire et comprendre vos courriers administratifs
- Vous expliquer leur contenu en termes simples
- Identifier les courriers nécessitant une action
- Préparer vos réponses
- Organiser les envois postaux

Aide à la rédaction de documents administratifs

Je vous accompagne pour :

- Rédiger ou mettre en forme des courriers simples
- Préparer des demandes auprès d'organismes
- Répondre à un courrier administratif
- Compléter des documents papier
- Vérifier la cohérence des informations avant transmission.
- Aide au remplissage de formulaires



Je peux vous assister pour :

- Comprendre les différentes rubriques d'un formulaire
- Compléter les informations demandées
- Vérifier les pièces justificatives à joindre
- Contrôler le dossier avant son dépôt ou son envoi.

Constitution de dossiers administratifs

Je vous accompagne dans :

- Le regroupement des documents nécessaires
- La vérification de la complétude du dossier
- L'organisation chronologique ou thématique des pièces
- La préparation des copies et de l'assemblage du dossier
- Suivi administratif courant

Je peux vous aider à :

- Organiser vos échéances administratives
- Mettre en place un calendrier de suivi
- Préparer les relances nécessaires
- Vérifier la bonne réception de certains courriers

Accompagnement administratif du quotidien

Selon vos besoins, je peux également vous aider à :

- Retrouver un document
- Préparer un rendez-vous administratif
- Vérifier qu'un dossier est complet
- Organiser vos archives personnelles

5.2 Assistance numérique et inclusion numérique à domicile

L'assistance numérique à domicile a pour objectif de vous accompagner dans l'utilisation des outils informatiques et des services en ligne nécessaires à vos démarches administratives et à votre vie quotidienne.

Chaque intervention vise à renforcer votre autonomie numérique grâce à un accompagnement progressif et pédagogique.

Démarches administratives en ligne

Je peux vous accompagner pour :

- Créer et activer vos comptes en ligne
- Vous connecter à vos espaces personnels
- Naviguer sur les plateformes administratives
- Déposer des pièces justificatives
- Télécharger ou récupérer des documents
- Vérifier la bonne transmission de vos démarches



Gestion des documents numériques

Je peux vous aider à :

- Organiser vos fichiers
- Créer une arborescence simple de classement
- Numériser des documents papier
- Convertir des fichiers (PDF, images, documents)
- Archiver et sauvegarder vos documents
- Classer vos dossiers numériques

Prise en main des outils numériques

Je vous accompagne dans l'utilisation :

- d'un ordinateur
- d'une tablette
- d'un smartphone
- la découverte des fonctions essentielles
- la gestion des fichiers et dossiers
- l'utilisation du clavier, de la souris ou de l'écran tactile
- les paramétrages simples liés à un usage courant

Messagerie électronique

Je peux vous accompagner pour :

- Créer une adresse électronique
- Configurer votre boîte mail
- Envoyer et recevoir des messages
- Gérer les pièces jointes
- Organiser vos courriels
- Retrouver facilement un message

Utilisation des services numériques du quotidien

Je peux vous aider à :

- Installer des applications courantes
- Créer des comptes utilisateurs
- Utiliser des plateformes de services
- Effectuer des mises à jour simples
- Vous connecter à vos espaces personnels

Sensibilisation à la sécurité numérique

Je vous accompagne afin de :

- Créer des mots de passe sécurisés
- Adopter les bonnes pratiques numériques
- Identifier les tentatives de fraude ou de phishing
- Protéger vos données personnelles
- Comprendre les autorisations demandées par certaines applications
- Réaliser des sauvegardes simples



Assistance bureautique

Je peux également vous aider pour :

- La rédaction et la mise en forme de documents
- La création de courriers simples
- La saisie de formulaires
- L'impression et l'enregistrement de documents
- La création de tableaux simples

Accompagnement vers l'autonomie numérique

Chaque intervention est réalisée dans une démarche pédagogique afin de vous permettre d'acquérir progressivement les bons réflexes.

Selon vos besoins, je peux notamment :

- Expliquer chaque étape pas à pas
- Réaliser des démonstrations pratiques
- Élaborer des fiches ou guides personnalisés
- Mettre en place une méthode d'organisation adaptée
- Répéter les manipulations jusqu'à ce que vous soyez autonome

Rappel important

Les prestations proposées relèvent exclusivement de l'assistance administrative et de l'accompagnement numérique à domicile dans le cadre des **Services à la Personne**.

Elles n'incluent notamment pas :

- le conseil juridique, fiscal ou comptable
- la représentation du Client auprès d'une administration ou d'un organisme
- la prise de décision à la place du Client
- la gestion directe de ses comptes bancaires, de son patrimoine ou de ses opérations financières

Le Prestataire intervient dans le cadre d'une **obligation de moyens** et accompagne le Client dans la réalisation de ses démarches, sans garantir le résultat des procédures engagées auprès des organismes concernés.



6. Forfaits et tarifs

Des formules adaptées à vos besoins

Parce que chaque situation est différente, **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** vous propose des prestations à l'heure ou sous forme de forfaits, afin de répondre au mieux à vos attentes.

Les tarifs sont exprimés en **euros TTC**.

TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts.

Accompagnement à l'heure - Tarif : 35,00 € TTC / Heure

Cette formule est particulièrement adaptée pour un accompagnement ponctuel, ciblé sur une ou plusieurs démarches administratives.

Forfait ponctuel – 4 Heures - Tarif : 120,00 € TTC

Ce forfait comprend **4 heures d'accompagnement à domicile**, destinées à vous aider dans vos démarches administratives tout en favorisant votre autonomie au quotidien.

Vous bénéficiez d'un **tarif préférentiel de 30,00 € par heure**, au lieu de **35,00 € par heure** pour une prestation à l'unité.

Les heures incluses dans le forfait sont utilisables librement pendant une durée de **6 mois** à compter de la date de la première intervention.

Selon vos besoins, votre accompagnement peut comprendre :

- le tri, le classement et l'organisation de vos documents administratifs
- l'aide à la constitution de dossiers administratifs
- l'accompagnement dans vos démarches administratives
- l'aide à la lecture et à la compréhension de vos courriers et documents administratifs
- l'accompagnement pour compléter vos formulaires
- le suivi de vos démarches administratives
- la préparation de vos rendez-vous administratifs

Afin de s'adapter à votre rythme et à vos disponibilités, les heures d'accompagnement peuvent être réparties selon la formule choisie :

- **Formule « Efficacité »** : 2 séances de 2 heures
- **Formule « Sérénité »** : 4 séances de 1 heure

Forfait Accompagnement Administratif & Inclusion Numérique - 3 Heures - Tarif : 90,00 € TTC

Ce forfait de **3 heures d'accompagnement à domicile** est spécialement conçu pour les personnes souhaitant découvrir les outils numériques ou gagner en confiance dans leur utilisation.

Vous bénéficiez d'un **tarif préférentiel de 30,00 € par heure**, au lieu de **35,00 € par heure** pour une prestation à l'unité.

Afin de s'adapter à votre rythme d'apprentissage, les heures sont généralement réparties en **2 séances de 1 h 30** ou **3 séances de 1 heure**.



Les heures incluses dans le forfait sont utilisables pendant une durée de **6 mois** à compter de la date de la première intervention.

Selon vos besoins, votre accompagnement peut comprendre :

- la prise en main de votre ordinateur, tablette ou smartphone
- l'accompagnement dans vos démarches administratives en ligne
- l'utilisation de **FranceConnect** et des principaux services publics numériques
- l'apprentissage des outils de communication numérique (messagerie, visioconférence, partage de photos, etc.)
- la navigation sur Internet et les bonnes pratiques de recherche
- l'initiation aux applications et services numériques du quotidien
- l'aide à l'installation et au paramétrage d'équipements et d'applications simples
- la sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité numérique (mots de passe, arnaques en ligne, protection des données, etc.)

Chaque accompagnement est personnalisé et s'adapte à votre niveau, à votre rythme et à vos objectifs, afin de vous permettre de gagner progressivement en autonomie dans l'utilisation des outils numériques.

Forfait tranquillité – 10 Heures - Tarif : 250,00 € TTC

Pour un accompagnement régulier tout au long de l'année

Ce forfait comprend **10 heures d'accompagnement à domicile**, à utiliser selon vos besoins afin de vous apporter un soutien durable dans la gestion de vos démarches administratives, l'organisation de votre quotidien et le développement de votre autonomie numérique.

Vous bénéficiez d'un **tarif préférentiel de 25,00 € par heure**, au lieu de **35,00 € par heure** pour une prestation à l'unité.

Les interventions sont organisées de manière souple, en fonction de vos priorités, de votre rythme et de l'évolution de vos besoins.

Les 10 heures incluses dans le forfait sont utilisables pendant une durée de **6 mois** à compter de la date de la première intervention.

Bon à savoir

- ✓ Devis gratuit sur simple demande.
- ✓ Prestations réalisées exclusivement à votre domicile.
- ✓ Suivi des heures consommées pour chaque forfait.
- ✓ Aucun engagement de durée.
- ✓ Les prestations peuvent ouvrir droit, sous réserve des conditions prévues par la réglementation, au **crédit d'impôt Services à la Personne**.

Je vous conseille la formule la plus adaptée à votre situation afin de vous proposer un accompagnement personnalisé, transparent et au meilleur coût.

7. Crédit d'impôt

Un accompagnement plus accessible

Les prestations proposées par **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** peuvent, sous réserve d'éligibilité, ouvrir droit au crédit d'impôt de 50 % au titre des **Services à la Personne**.

Comment fonctionne le crédit d'impôt ?



L'Avance immédiate

Le dispositif **Avance immédiate** de **l'Urssaf** est actuellement en cours d'instruction. Le Client sera informé dès son activation.



8. Déroulement d'une intervention

Un accompagnement simple, clair et personnalisé

Chaque intervention est organisée afin de vous offrir un accompagnement de qualité, dans le respect de vos besoins, de votre autonomie et de la confidentialité de vos informations.

✓ Prise de contact

Avant toute première intervention, une évaluation gratuite est réalisée (à domicile, par téléphone, par courriel ou via le formulaire de contact) afin d'identifier vos besoins et de vous proposer la solution la plus adaptée.

✓ Préparation de l'intervention

Un devis gratuit est systématiquement remis avant le début de la prestation supérieure à 100 € par mois, ou sur simple demande.

Nous convenons ensemble de la date, de l'heure et des modalités de l'intervention.

Je vous indique également les documents utiles à préparer afin de faciliter notre rendez-vous.

✓ Intervention à votre domicile

Le jour du rendez-vous, je vous accompagne dans vos démarches administratives et numériques avec pédagogie et bienveillance.

Selon vos besoins, je peux notamment vous aider à :

- comprendre un courrier ou un document administratif
- compléter un formulaire
- effectuer une démarche en ligne
- organiser vos documents
- utiliser votre ordinateur, votre tablette ou votre smartphone

Vous restez présent et acteur de vos démarches tout au long de l'intervention.

✓ Bilan de l'intervention

À la fin du rendez-vous, nous faisons ensemble le point sur les actions réalisées.

Je réponds à vos questions et vous indique, si nécessaire, les démarches restant à effectuer ou les documents à préparer pour une prochaine intervention.

✓ Facturation et suivi

Une facture vous est remise conformément aux prestations réalisées.

Si vous bénéficiez d'un forfait, le suivi des heures consommées vous est communiqué après chaque intervention.



Bon à savoir

- ✓ Accompagnement personnalisé à votre domicile
- ✓ Respect de votre rythme et de vos besoins
- ✓ Confidentialité garantie
- ✓ Explications claires et adaptées
- ✓ Suivi de votre dossier si plusieurs interventions sont nécessaires.

Chaque intervention est réalisée avec professionnalisme, discrétion et bienveillance afin de vous accompagner en toute confiance dans vos démarches administratives et numériques.



9. Confidentialité et protection des données (RGPD)

Vos informations sont traitées avec la plus grande confidentialité

Chez **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**, la protection de votre vie privée et de vos données personnelles est une priorité.

Dans le cadre de mon accompagnement, je peux être amené à consulter ou à utiliser certains documents et informations nécessaires à la réalisation de vos démarches administratives et numériques.

Je m'engage à les traiter avec la plus grande discrétion, dans le respect du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** et de la réglementation en vigueur.

Mes engagements

Je m'engage à :

- protéger la confidentialité de vos informations
- utiliser vos données uniquement pour réaliser les prestations demandées
- ne jamais communiquer vos informations personnelles à un tiers sans votre accord, sauf obligation légale
- prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de vos documents et de vos données

Vos droits

Conformément au RGPD, vous disposez notamment des droits suivants :

- droit d'accès à vos données
- droit de rectification
- droit d'effacement, lorsque la loi le permet
- droit d'opposition et de limitation du traitement, dans les conditions prévues par la réglementation

Pour toute question concernant vos données personnelles, vous pouvez me contacter directement.

Bon à savoir

- ✓ Vos documents restent votre propriété.
- ✓ Vos identifiants et mots de passe ne sont jamais conservés après l'intervention.
- ✓ Les démarches sont réalisées dans le respect de votre vie privée et de votre autonomie.
- ✓ La confidentialité est garantie tout au long de notre accompagnement.

La confiance est au cœur de mon activité. Je veille à protéger vos informations personnelles avec le même soin et la même rigueur que si elles étaient les miennes.



10. Charte d'engagement qualité

La confidentialité est garantie tout au long de notre accompagnement.

Mon engagement à votre service

Chez **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**, chaque intervention est réalisée avec professionnalisme, écoute et bienveillance.

Mon objectif est de vous proposer un accompagnement de qualité, adapté à vos besoins, dans le respect des valeurs des **Services à la Personne**.

Mes engagements

Je m'engage à :



Vous accueillir avec bienveillance

Être à votre écoute, comprendre vos besoins et vous accompagner avec respect, courtoisie et discrétion.



Vous informer en toute transparence

Vous présenter clairement les prestations proposées, les tarifs, les modalités d'intervention ainsi que les documents nécessaires à votre accompagnement.



Vous garantir un service de qualité

Réaliser chaque prestation avec sérieux, rigueur et professionnalisme, tout en respectant votre rythme et vos attentes.



Respecter votre confidentialité

Assurer la protection de vos informations personnelles et de vos documents, conformément au **RGPD** et à mes engagements de confidentialité.



Favoriser votre autonomie

Vous expliquer les démarches de manière simple et pédagogique afin de vous permettre de mieux comprendre et d'utiliser les outils administratifs et numériques.



Améliorer continuellement mes services

Être attentif à vos remarques et suggestions afin de faire évoluer la qualité de mon accompagnement.

Votre satisfaction est essentielle.

Je mets tout en œuvre pour établir une relation de confiance fondée sur :

- le respect
- l'écoute
- la disponibilité
- la transparence
- la qualité de service

Si vous avez une question, une remarque ou une réclamation, je reste à votre disposition afin de rechercher une solution dans les meilleurs délais.



Mon engagement

Vous accompagner avec professionnalisme, bienveillance et confidentialité, afin de vous offrir un service de proximité, fiable et personnalisé, dans le respect de vos droits et de votre autonomie.



11. Foire aux questions (FAQ)

Les réponses aux questions les plus fréquentes

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions qui me sont le plus souvent posées. Si vous souhaitez des informations complémentaires, je reste naturellement à votre disposition.

Dois-je posséder un ordinateur ?

Non. Je peux vous accompagner sur votre ordinateur, votre tablette ou votre smartphone si vous en disposez.

Si nécessaire, certaines démarches peuvent être réalisées avec mon ordinateur professionnel, uniquement avec votre accord et dans le respect des règles de confidentialité.

Pouvez-vous effectuer les démarches à ma place ?

Je vous accompagne dans la réalisation de vos démarches, je vous explique les différentes étapes et je vous assiste tout au long de l'intervention.

Vous restez toutefois décisionnaire et responsable des validations, signatures et informations transmises aux organismes concernés.

Conservez-vous mes mots de passe ?

Non. Vos identifiants et mots de passe restent strictement personnels.

Je peux vous aider à les créer ou à les modifier, mais ils ne sont jamais conservés après l'intervention.

Mes documents sont-ils confidentiels ?

Oui. Tous les documents et informations que vous me confiez sont traités avec la plus grande confidentialité, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Les prestations ouvrent-elles droit au crédit d'impôt ?

Les prestations réalisées dans le cadre des **Services à la Personne** peuvent ouvrir droit, selon la réglementation en vigueur et votre situation personnelle, à un crédit d'impôt de 50 %.

Si vous êtes éligible, vous pouvez également bénéficier du dispositif Avance Immédiate de l'Urssaf.

Comment prendre rendez-vous ?

Vous pouvez me contacter par téléphone, par courriel ou via le formulaire de contact disponible sur mon site Internet.

Nous convenons ensemble de la date et de l'heure les plus adaptées à vos disponibilités.

Comment se déroule le paiement ?

Une facture vous est remise à l'issue de chaque intervention ou selon les modalités prévues dans votre devis. Les moyens de paiement acceptés vous sont précisés avant la prestation.

Puis-je annuler ou reporter un rendez-vous ?

Oui. En cas d'empêchement, il vous suffit de me prévenir dès que possible afin que nous puissions convenir d'un nouveau rendez-vous.

Intervenez-vous uniquement à domicile ?

Oui. Toutes les prestations sont réalisées à votre domicile, dans votre environnement habituel, afin de vous proposer un accompagnement personnalisé et de proximité.



Une question ?

Je reste à votre écoute pour répondre à toutes vos interrogations et vous accompagner avec professionnalisme, bienveillance et discrétion.

Aucune question n'est inutile. Mon objectif est de vous apporter des réponses simples, claires et adaptées à vos besoins afin de vous accompagner en toute sérénité.



11. Informations légales

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro)

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE a souscrit un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de **ORUS** sous le numéro de contrat **N° RCPH278587429**. Cette assurance garantit les risques liés à l'exercice de mon activité à votre domicile et assure la protection de vos intérêts lors de mes interventions.

Informations légales de l'entreprise

- **Dénomination** : SB SERENITE ADMINISTRATIVE
- **Forme juridique** : Entrepreneur individuel
- **Dirigeant** : Stéphane BLOT
- **Adresse** : 184 rue du Stade, 62120 QUIESTÈDE
- **SIRET** : 105 259 048 00012
- **SIREN** : 105 259 048
- **Le numéro de déclaration Services à la Personne (SAP)** : SAP/105259048
- **Contact** : 07.61.91.75.14 | stephane.blot.pro@gmail.com | www.sereniteadmin.fr

Note : Conformément à la réglementation, le numéro de déclaration SAP est obligatoire pour vous permettre de bénéficier de l'avantage fiscal de 50 % sur l'ensemble de nos prestations.