



Mon engagement

Chez **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**, chaque accompagnement repose sur une relation de confiance, de proximité et de respect.

Ma mission est d'accompagner les particuliers dans leurs démarches administratives du quotidien et de les aider à mieux utiliser les outils numériques, tout en respectant leur autonomie, leur confidentialité et leurs choix personnels.

Cette charte présente mes engagements afin de garantir un service professionnel, humain et personnalisé, dans le respect du cadre réglementaire applicable aux **Services à la Personne (SAP)**.

1. Présentation du service

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE, représentée par Stéphane BLOT, propose des prestations d'assistance administrative et d'accompagnement numérique réalisées au domicile des particuliers dans le cadre **des Services à la Personne**.

Mes interventions ont pour objectif de :

- faciliter les démarches administratives du quotidien
- aider à comprendre et organiser les documents personnels
- accompagner les particuliers dans leurs démarches numériques
- favoriser l'autonomie et la confiance dans l'utilisation des outils digitaux

Chaque accompagnement est personnalisé afin de respecter les besoins, les attentes et le rythme de chaque bénéficiaire.

Les prestations sont réalisées exclusivement au domicile des particuliers dans un rayon de **15 km autour de Quiestède (62120)**, sous réserve des disponibilités et des conditions d'intervention.

2. Nature des prestations proposées

Les prestations proposées comprennent notamment, selon les besoins du bénéficiaire :

- l'aide au classement et à l'organisation des documents administratifs
- l'accompagnement à la rédaction de courriers et de formulaires
- l'aide à la compréhension des courriers reçus
- l'accompagnement dans les démarches administratives en ligne
- l'aide à l'utilisation des outils numériques du quotidien (ordinateur, tablette, smartphone et services en ligne)
- l'accompagnement dans l'utilisation des espaces personnels sécurisés
- l'aide à la création et à l'organisation des dossiers administratifs personnels
- l'initiation et l'accompagnement aux usages numériques

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE intervient dans une démarche d'accompagnement et de soutien.

Le bénéficiaire reste acteur de ses démarches, conserve son libre choix et demeure seul décisionnaire des actions réalisées.

3. Cadre légal et limites d'intervention

Dans le respect de la réglementation applicable aux **Services à la Personne**, **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** intervient exclusivement dans le cadre d'une assistance administrative et d'un accompagnement numérique.

Sont notamment exclus :

- tout conseil juridique, fiscal, comptable, financier ou patrimonial
- toute activité relevant d'une profession réglementée
- la rédaction d'actes juridiques
- toute prestation nécessitant une expertise professionnelle réglementée
- la gestion de fonds ou de moyens de paiement
- la gestion directe de comptes bancaires
- toute signature effectuée à la place du bénéficiaire

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE intervient exclusivement dans le cadre d'une mission d'assistance et d'accompagnement. Les choix, décisions et validations appartiennent toujours au bénéficiaire.

Lorsque la demande dépasse mon domaine d'intervention, j'invite le bénéficiaire à consulter le professionnel ou l'organisme compétent.

4. Accompagnement numérique sécurisé

Dans le cadre de l'accompagnement numérique, **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** peut aider le bénéficiaire à utiliser ses équipements personnels et les services numériques du quotidien.

Le bénéficiaire reste responsable :

- de ses identifiants
- de ses mots de passe
- de ses moyens d'authentification
- des informations transmises aux organismes concernés

Pour des raisons de sécurité, **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** ne conserve aucun identifiant, mot de passe ou élément permettant l'accès aux comptes personnels du bénéficiaire.

Lorsque cela est nécessaire à la réalisation de la prestation, **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** peut utiliser son propre matériel informatique ou bureautique dans le respect de la confidentialité et de la protection des données personnelles.

Les interventions sont réalisées dans le respect des bonnes pratiques de cybersécurité.

Les équipements du prestataire sont protégés par des dispositifs de sécurité adaptés (antivirus, mises à jour, protection des accès et sauvegarde lorsque cela est nécessaire).

Aucune copie des données personnelles du bénéficiaire n'est conservée au-delà de la durée strictement nécessaire à la réalisation de la prestation.

5. Gestion des documents personnels

Les documents personnels remis ou consultés dans le cadre des prestations demeurent sous la responsabilité du bénéficiaire.

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE s'engage à :

- manipuler les documents avec précaution
- respecter leur caractère confidentiel
- ne pas transmettre ces documents à un tiers sans accord préalable du bénéficiaire, sauf obligation légale
- ne conserver aucun document au-delà de la durée nécessaire à la réalisation de la prestation, sauf accord du bénéficiaire ou obligation réglementaire

6. Mon engagement dans le cadre des Services à la Personne (SAP)

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE exerce son activité dans le cadre des **Services à la Personne (SAP)**.

Les prestations réalisées dans le cadre des **Services à la Personne** sont susceptibles d'ouvrir droit, sous réserve des dispositions fiscales en vigueur et de la situation du bénéficiaire, au **crédit d'impôt** prévu à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

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

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE s'engage à respecter les obligations applicables aux **Services à la Personne** et à fournir les documents nécessaires permettant au bénéficiaire de faire valoir ses droits.

Déclaration Services à la Personne n° **SAP/105259048**

7. Mes engagements qualité

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE s'engage à :

- exercer son activité avec professionnalisme, écoute et bienveillance
- respecter la dignité, les choix et la vie privée de chaque bénéficiaire
- fournir une information claire et transparente sur les prestations proposées
- appliquer une tarification claire communiquée avant toute intervention
- garantir la confidentialité des informations confiées
- respecter le rythme et l'autonomie de chaque personne
- proposer un accompagnement personnalisé adapté aux besoins exprimés
- privilégier la pédagogie, la simplicité et la compréhension
- respecter les horaires convenus et prévenir le bénéficiaire dans les meilleurs délais en cas d'empêchement
- exercer les prestations dans le respect de la neutralité, sans discrimination ni jugement, quelles que soient les convictions, l'origine, la situation familiale, le handicap ou les opinions du bénéficiaire

8. Engagements du bénéficiaire

Afin de garantir une relation efficace et sereine, le bénéficiaire s'engage à :

- fournir des informations exactes et les documents nécessaires à la prestation
- vérifier et valider les démarches réalisées avec son accompagnement
- rester décisionnaire concernant ses démarches personnelles
- mettre à disposition un espace de travail adapté
- respecter les rendez-vous convenus ou prévenir en cas d'empêchement
- régler les prestations conformément aux conditions convenues

9. Intervention auprès des organismes

Lorsque l'accompagnement nécessite une démarche auprès d'un organisme au nom du bénéficiaire, celle-ci ne peut être réalisée qu'avec son accord préalable et dans le strict respect de la réglementation applicable.

Le bénéficiaire reste responsable des informations communiquées et des décisions prises auprès des organismes concernés.

10. Confidentialité et protection des données personnelles (RGPD)

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE accorde une importance particulière à la protection des données personnelles.

Les informations recueillies dans le cadre des prestations sont traitées de manière confidentielle conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

Aucune donnée personnelle n'est communiquée à un tiers sans l'accord préalable du bénéficiaire, sauf obligation légale.

Le bénéficiaire dispose notamment des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité des données ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la **CNIL**.

Pour toute demande relative à ses données personnelles, le bénéficiaire peut contacter **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** à l'adresse suivante : stephane.blot.pro@gmail.com

Les modalités de traitement des données personnelles sont détaillées dans la Politique de confidentialité disponible sur le site internet de **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**.

11. Réclamations et règlement des litiges

Toute réclamation peut être adressée à :

Stéphane BLOT

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE

Téléphone : 07 61 91 75 14

Email : stephane.blot.pro@gmail.com

Chaque demande fait l'objet d'une écoute attentive afin de rechercher une solution amiable dans les meilleurs délais.

Conformément au Code de la consommation, en cas de litige non résolu après une réclamation écrite préalable, le bénéficiaire peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation suivant :

- Société de la Médiation Professionnelle (SMP)
- Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez
- <https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

12. Mon engagement final

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE place la confiance, la confidentialité et la qualité d'accompagnement au cœur de ses prestations.

Mon objectif est d'apporter un service de proximité permettant aux particuliers de réaliser leurs démarches administratives plus sereinement et de gagner en sérénité et **en autonomie dans leur quotidien numérique**.

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE

Stéphane BLOT – Entrepreneur individuel

184 rue du Stade – 62120 Quiestède

Téléphone : 07 61 91 75 14

Email : stephane.blot.pro@gmail.com

SIRET : 105 259 048 00012

Assistance administrative & accompagnement numérique à domicile
Services à la Personne (SAP)
Déclaration Services à la Personne n° **SAP/105259048**

Cette charte constitue un engagement de qualité. Elle ne remplace pas les **Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS)**, qui demeurent le document contractuel applicable aux prestations réalisées par **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**.