



# LIVRET D'ACCUEIL

  

# STELLA AIDE AUX FAMILLES

## Personnes en situation de handicap

93 avenue de Montolivet  
13004 MARSEILLE

Tél : 04.91.34.95.49  
Courriel : [saf@stella-af.com](mailto:saf@stella-af.com)  
Site web : <http://www.stella-af.com>

Association loi 1901, créée le 25 février 1986  
Arrêté d'autorisation du 13 juillet 2007  
Label Cap HANDEO  
N° SIRET : 343 814 075 000 10, Code NAF : 8810A  
Convention collective de la branche de l'aide à domicile

Ce livret d'accueil a été conçu afin de vous permettre de mieux connaître notre Association, ses missions, son fonctionnement, de répondre aux questions que vous pouvez vous poser et de vous fournir tous les renseignements utiles concernant notre structure.

Pour continuer à améliorer de façon continue nos services, nous restons très attentifs à vos commentaires, vos remarques et vos encouragements.

La direction et l'ensemble du personnel s'engagent dès à présent à vous apporter un soutien et un accompagnement adapté.

Nous remplissons une mission d'aide et de maintien à domicile auprès de personnes adultes en situation de handicap.

Ce livret d'accueil est accompagné des documents suivants qui vous seront présentés lors de notre première rencontre à votre domicile :

- Le règlement de fonctionnement
- Le contrat de niveau de remplacement
- Une enquête de satisfaction.

Ce livret d'accueil répond aux dispositions réglementaires suivantes :

- La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale
- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et notamment ses articles 26 et 45
- le code de l'action sociale et des familles et notamment son article L 311-4 relatif aux droits des usagers qui expose qu' « afin de garantir l'exercice des droits mentionnés à l'article L.311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un service

social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil. »

## **SOMMAIRE**

I - Présentation de Stella Aide aux familles	Page 4
II – Les services à votre disposition	Page 5
III- Organisation et fonctionnement	Page 7
IV – Confidentialité et accès à l'information	Page 13
V – Personne qualifiée	Page 14
VI – Le personnel	Page 15

# **I - PRÉSENTATION DE STELLA AIDE AUX FAMILLES**

Stella aide aux familles est l'émanation d'une association à vocation sociale créée en 1903 : le Centre Féminin STELLA.

EN 1986, elle devient l'association : STELLA AIDE AUX FAMILLES.

## Principes et valeurs de l'association

« L'association a pour objet de rendre service aux familles, en particulier au travers de l'aide à domicile, d'assurer une intervention individualisée envers les plus faibles et les plus dépendants dans le respect de leur choix de vie, notamment en établissant avec eux une évaluation multidimensionnelle des besoins, afin d'offrir des prestations de qualité, répondant à leur demande. Dans toutes ses activités, l'association s'inspire de la conception chrétienne de l'Homme et de la société. »

Nous intervenons dans le cadre de prestations de services, cela signifie que l'association est employeur des personnes qui interviennent à votre domicile.

Ce qui confère :

- Aux bénéficiaires une assurance de qualité, de professionnalisme et de suivi.

## II – LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Association d'aide à domicile, nous intervenons auprès de personnes en situation de handicap afin d'assurer leur maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles.

Nos prestations sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées et ont pour ambition de s'adapter dans le temps à l'évolution de vos besoins.

L'ensemble du personnel qui intervient à votre domicile est diplômé d'un niveau 5 dans le secteur social, médico-social ou sanitaire.

Les auxiliaires de vie sociale (DEAVS ou DEAES) et les assistantes de vie aux familles (ADVFE) réalisent et aident à l'accomplissement des activités domestiques (ménage, courses, repas, repassage, entretien du linge) et administratives. Elles assistent et soulagent les personnes qui ne peuvent plus effectuer les actes ordinaires de la vie courante. Elles sont un soutien dans votre vie quotidienne et un lien avec l'extérieur, avec votre environnement.

Par ailleurs le service vous propose :

- Des hommes toutes mains, qui interviennent dans le cadre de l'aménagement du logement. Ils posent au domicile des personnes ayant des difficultés motrices des barres d'appui, siège de douche et autres adaptations nécessaire pour leur sécurité. Ils réalisent de petits travaux de dépannage et de bricolage ne nécessitant pas l'intervention d'entreprises spécialisées. Ils effectuent les gros travaux de nettoyage (lessivage des murs, véranda...) que n'effectuent pas les auxiliaires de vie sociale.
- Une coiffeuse, une pédicure et une esthéticienne, qui interviennent à votre domicile avec leur matériel.
- Un jardinier, qui entretient votre espace vert.

- Un accompagnement véhiculé et notamment pour les personnes en fauteuil roulant grâce au partenariat institué entre notre service et un organisme spécialisé et agréé d'accompagnement véhiculé, disposant de véhicules adaptés.

Les relations avec la famille et les proches seront favorisées pour garantir votre confort et votre bien être.

Notre intervention se fait dans le respect des droits et libertés individuels des personnes que nous prenons en charge. En ce sens, nous sommes vigilants au respect par notre personnel des dispositions législatives et réglementaires qui assurent à toute personne prise en charge :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre d'un service à son domicile.
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité, adaptés à son âge et à ses besoins.
- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge.
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- La participation directe (ou avec l'aide de son représentant légal) à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne.

(Article L 311-3 du code de l'action sociale)

### **III - ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE STELLA AIDE AUX FAMILLES**

#### Notre partenariat

Nous sommes conventionnés par toutes les Caisses de retraites, par le Conseil Général des Bouches du Rhône et par la Caisse Primaire Centrale d'Assurance Maladie. Nous sommes également habilités au titre de l'Aide Sociale.

Nous intervenons principalement auprès de personnes dépendantes et en situation de handicap qui ne sont plus en mesure d'effectuer seules les actes essentiels de la vie quotidienne.

Notre service social a pour mission de vous accompagner dans vos demandes.

Les intervenants sociaux se déplacent à votre domicile pour évaluer avec vous en fonction de vos besoins le mode de prise en charge le plus adapté. Ils effectuent toutes les démarches administratives nécessaires à l'établissement de votre dossier de prise en charge afin que vous puissiez accéder à vos droits.

#### Les formalités administratives

Afin de procéder à l'établissement de la prise en charge auprès de votre caisse de retraite, du Conseil Départemental ou de la MDPH, nous sommes dans l'obligation de constituer un dossier comprenant de nombreux documents personnels tels que relevés bancaires ou postaux, relevés de compte ou de

Avril 2019 – Certification - Caractéristique 2 – Document Livret d'Accueil PH 7

liaison de la Caisse d'épargne, avis d'imposition ou non-imposition, attestations fiscales et relevés des caisses de retraites... Ces informations sont indispensables et doivent être remises avec votre dossier de demande de prise en charge (sous forme de photocopie).

Le dossier de première demande ainsi que tous les dossiers de renouvellement seront établis à votre domicile. Une intervenante sociale de l'association le fera avec vous.

Si vous avez des demandes spécifiques (aide au logement, problème de budget, adaptation du logement ...), une conseillère en économie sociale et familiale se rendra à votre domicile afin de vous aider dans vos démarches. Toutes ces démarches sont réalisées à titre gratuit.

Si besoin, vous pouvez contacter le service émetteur de votre prise en charge ou gestionnaire de votre dossier. Les coordonnées de ces différents services sont à votre disposition sur simple appel téléphonique de votre part.

## **Fonctionnement du service, horaires d'ouverture et des interventions**

### Calendrier et plages horaires des interventions

Le service fonctionne en continu tous les jours de l'année (week-end et jours fériés compris).

Le service vous propose des interventions de **6 h à 23 h** tous les jours de l'année.

Le service vous communique un numéro de téléphone portable pour pouvoir contacter un cadre du service pendant les horaires d'intervention.

### Accueil téléphonique et physique, communication informatique et délais de réponses



L'accueil téléphonique fonctionne du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

Pour les appels en dehors des horaires d'ouverture, un répondeur téléphonique vous permet de laisser un message au service.

En cas d'appel pendant les horaires d'ouverture, pour une intervention dans un court délai (dans la journée ou dans la semaine), le service vous confirme immédiatement sa possibilité d'intervention dans le délai demandé ou vous ré-adresse vers un autre prestataire.

Lorsque vous communiquez par courriel, le service vous envoie en retour un accusé de réception par courriel dans la demi-journée.

### **Appels d'urgence**

Le service dispose d'une astreinte téléphonique pour les appels d'urgence en dehors des horaires d'ouverture.

Le service vous communique un numéro de téléphone portable pour les appels d'urgence lors de l'établissement de votre dossier d'intervention à votre domicile.

### **Accueil physique**

Les lieux d'accueil sont adaptés pour recevoir les personnes en situation de handicap (notamment pour les personnes à mobilité réduite et/ ou en fauteuil roulant).

### **Mise en œuvre de l'intervention : document administratifs de prise en compte de vos besoins et demandes**

Un cadre social du service se déplace à votre domicile pour identifier avec vous vos besoins.

Le service s'engage à apporter des réponses en termes de prestation en lien avec vos souhaits exprimés et corrélées avec votre projet de vie.

Le recueil de vos souhaits prend obligatoirement en compte les éléments liés à :

- Vos capacités
- Votre niveau d'autonomie
- Votre contexte et votre environnement (familles, cohabitant, lieu d'habitation)
- L'organisation de la prestation (horaires, modalités, ...) en fonction de vos « **habitudes de vie** » et de vos obligations scolaires ou professionnelles.
- La coordination avec les autres intervenants à votre domicile

### Contrat du niveau de remplacement des intervenants et continuité des interventions

Suite à l'analyse de vos souhaits et de vos besoins, un contrat établi entre vous et le service précise le niveau d'obligation de remplacement d'un intervenant absent ou empêché. Ce contrat est signé avant la première intervention.

Le remplacement sera effectué selon les 5 cotations suivantes :

- 0 : Pas de remplacement (la personne en situation de handicap ne souhaite pas d'autres interlocuteurs)
- 1 : Remplacement dans la semaine
- 2 : Remplacement dans la journée
- 3 : Remplacement dans la demi-journée
- 4 : Remplacement dans l'heure qui suit l'horaire initialement prévu

En cas d'indisponibilité non prévue de l'intervenant (accident, maladie, etc.), le service, dès qu'il dispose de l'information, vous avertit et organise le remplacement dans le délai prévu selon les conditions indiquées dans le contrat

### Projet d'intervention

Un projet d'intervention écrit est formalisé entre vous et le service.

Le projet d'intervention comporte :

- Les objectifs de l'intervention
- Les moyens nécessaires pour atteindre cet objectif
- L'organisation des interventions (étapes et actions prévues en fonction de vos spécificités)

Le projet d'intervention est annexé au contrat

Un bilan de l'intervention est réalisé une fois par an

## **Mode de financement**

Votre dossier de demande de prise en charge, constitué par nos soins est déposé auprès de la MDPH.

Un calcul du coût de la prise en charge est effectué alors en fonction de vos revenus.

Vous recevrez à votre domicile un accord de prise en charge mentionnant le nombre d'heures attribuées mensuellement et la participation financière restant à votre charge pour une heure de travail.

Vous devrez alors vous acquitter de cette participation auprès de nos services. La partie financée par votre caisse de retraite ou par le Conseil Départemental est versée directement à l'association.

Un document individuel de prise en charge, formalisant l'ensemble des éléments relatifs à votre prise en charge vous sera alors remis. Il sera signé par vous ou votre représentant légal.

Notre association accepte le paiement par Chèque Emploi Service Universel (CESU) à hauteur du montant de la prestation dispensée.

## **Conditions de facturation**

Pour évaluer le nombre d'heures réalisées mensuellement par notre personnel et calculer ainsi la participation financière restant éventuellement à votre charge, il est demandé au personnel intervenant à votre domicile d'enregistrer leurs horaires d'intervention et de vous faire signer une feuille de présence à la fin de chaque intervention.

Les heures qui vous seront facturées sont les heures réellement effectuées à votre domicile.

Nous émettons une facture mensuelle représentant le montant de votre participation.

Vous recevez au mois de février un état annuel de vos paiements sur l'année écoulée que vous pourrez joindre à votre déclaration d'impôts.

Si vous ne vous acquittez pas régulièrement du montant de votre participation nous nous réservons la possibilité d'interrompre nos interventions après deux relances restées sans réponses, nonobstant le risque de mise en demeure.

En effet la Loi de Modernisation de l'Economie (LME) du 4 août 2008 modifie les délais de paiement. Elle fixe à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009 un délai maximum

de paiement de 45 jours fin de mois ou 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Nous vous rappelons, par ailleurs, que le retard de paiement d'une facture à son échéance fait courir, conformément à nos conditions générales de prestations de service, des intérêts de retard d'un montant égal à 15%.

Vous trouverez ci-annexé le coût horaire de toutes les prestations proposées.

## **Assurance**

Les détériorations causées par nos salariés devront être signalées dans les 48 heures au secrétariat.

Notre association a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile-défense auprès de la MAIF. « Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité que peut encourir la collectivité en raison des dommages corporels, matériels et/ou immatériels causés à un tiers et résultant d'événement de caractère accidentel ».

L'association a également souscrit une assurance spécifique (auto-mission.) auprès de la MAIF venant en complément de celle du salarié.

Les coordonnées précises de la compagnie d'assurance pourront vous être fournies sur demande.

## IV – CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS À L'INFORMATION

Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. (RGPD)

Les données médicales sont transmises au médecin responsable et sont protégées par le secret médical.

Les données sociales sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel social et administratif.

Toute personne prise en charge peut exercer son droit d'accès et de rectification. La demande de communication des informations relève de la direction.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité vous est donnée de contacter le référent CNIL de l'Association.

## V – PERSONNE QUALIFIÉE

La mission de la personne qualifiée est de vous aider à faire valoir vos droits au sein de l'association. En tant que bénéficiaire d'une prestation vous pouvez y avoir recours, lorsque vous n'avez pas pu obtenir satisfaction (ou pour toute réclamation), après avoir tenté de faire valoir vos droits auprès du service.

La liste officielle des personnes qualifiées (en vertu de l'article L 311-5 et suivant du CASF) nommées conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'ARS, pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale est la suivante :

Monsieur Marc ISCHARD, pédopsychiatre à la retraite, président de l'association « un autre regard ».

Madame Michèle DORIVAL, ancienne directrice de l'Institut Régional du travail social PACA-Corse.

Madame Sylvie GAUTHIER, coordinatrice INTERPARCOURS

- La MDPH 0800 814 844 pourra vous communiquer leur coordonnées
- Téléphone d'urgence en cas de maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées : 39.77.
- Mode de saisine par mail : [personne.qualifiee13@gmail.com](mailto:personne.qualifiee13@gmail.com)

Si une solution amiable n'a pu être trouvée, vous pouvez contacter les tribunaux compétents.

Les dispositions du règlement de fonctionnement peuvent faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif ou judiciaire.

+ **MEDIATEUR CONVENTION EN COURS**

## VI -LE PERSONNEL

### CONSEIL D'ADMINISTRATION – SON BUREAU -

- Président : M. Alain BEVERAGGI
- Secrétaire général : M. Sébastien SCHWARTZ
- Trésorier : Mme Nelly EMILE

### PERSONNEL ADMINISTRATIF

- Directrice : Mme Nicole LONG-MARTEL
- Assistante de Direction : Mme Annick PALOMARES

Secrétariat – accueil : Mme Marie-Ange SARRAZIN

Chargées des évaluations sociales : Mme Célia BERTRAND  
Mme Marion BRUN  
Mlle Michèle KLA  
Mme Valérie SAVAUX  
Mme Colette BOULLE (pour Ajaccio)

Et leurs assistantes : Mme Marie-Josée DOMENECH  
Mlle Cécile DUMAND

Chargée du pôle handicap : Mme Anaïs CHAOUCH

Chargée de mission : Mme Michèle VOLPE

Comptabilité : M. Philippe ISOUARD  
M. Cédric GARZINO

### PERSONNEL D'INTERVENTION À DOMICILE

- 200 « aides à domicile »
- 2 hommes toutes mains
- 1 coiffeuse



- 3 accompagnateurs

Mise à jour avril 2019