



# LIVRET D'ACCUEIL

## PREAMBULE

*L'A.D.A.R. est une association à but non lucratif de type loi 1901 qui s'est donnée comme objet d'apporter aide et soutien auprès des personnes à domicile. Sa principale mission consiste après étude des besoins et des financements possibles, à mettre à disposition des personnes aidées, un(e) professionnel (le) de l'intervention.*

*De plus des bénévoles s'impliquent quotidiennement pour que la vie de «l'Association» puisse être dynamique et toujours à l'écoute des besoins.*

*En conséquence, le personnel recruté, tant les intervenantes à domicile que les responsables de terrain ou du siège, ont toujours à l'esprit qu'il exerce leur action professionnelle dans une association au service des personnes.*

*De même «Le Bénéficiaire» de cette aide dispose de droits et de protection qui sont garantis par le présent document et la disponibilité des responsables de secteurs, de leur direction et de leur Conseil d'Administration.*

## SOMMAIRE

**Votre référent /  
Responsable de  
secteur :**

.....

**TAMPON DE L'AGENCE**

1. IDENTIFICATION ADMINISTRATIVE
2. NOTRE ECOUTE
3. LA PROXIMITE
4. LA SOUPLESSE
5. LA CLARTE
6. LE RESPECT

## IDENTIFICATION ADMINISTRATIVE

**Raison sociale :** A.D.A.R. (Aide à Domicile en Activités Regroupées)

**Statut juridique :** Association loi 1901 à but non lucratif

**Date de création :** 26 avril 1973

**Objet social :** Pour but de faciliter la vie des personnes socialement défavorisées, des retraités, des personnes âgées malades ou handicapées et également tout adhérent qui le souhaite par la mise en place d'actions et de services tels que l'aide à domicile, les services aux personnes,.... . Ce travail est effectué par un personnel dont la valeur et l'activité sont garanties par l'Association qui en est responsable.

**Adresse :** 130, Avenue du Club Hippique  
La Figuière 13097 Aix en Provence Cédex 2

**Communication :** ☎ : 04 42 95 28 68  
📠 : 04 42 95 28 75  
✉ : [accueil@adar-provence.com](mailto:accueil@adar-provence.com)

**Numéro URSSAF :** 130 11 00 64 85 01  
**Numéro SIRET :** 301 42 37 37 000 57  
**Numéro agrément :** N/130307/A/013/Q/071

**Président :** Jean Louis DAUMESNIL  
**Vice-Président :** Yves AYACHE/Gilberte ALLEGRE  
**Trésorier :** Maurice NAL  
**Secrétaire :** Bernard MICHEL  
**Directeur :** Remi CABON

**Date de la dernière Assemblée Générale :** 30 juin 2008

**Adhésion à des coordinations locales :**  
Pays d'Aix Associations  
Domino 84  
URIOPSS Paca  
CQFD 13

**Le cadre juridique des heures de travail et la Convention Collective Appliquée :**

Encadrement	35 heures	CC 11 mai 83 et CCU
Administratifs	35 heures	CC 11 mai 83 et CCU
Aide à domicile	35 heures	CC 11 mai 83 et CCU

**Taille de la structure**

Effectif total	562 salariés
Effectif temps plein total	437 salariés

I

# UNE VALEUR : L'ECOUTE

## NOTRE ENGAGEMENT : la réponse à vos besoins

- I 30 ANS AU SERVICE D'UNE GENERATION
- II UNE ASSOCIATION LOI 1901
- III DES INTERVENANTS A L'ECOUTE

## 30 ANS AU SERVICE D'UNE GENERATION

Pour commencer, nous devons notre présence aujourd'hui à vos côtés à Emmanuel et Roselyne Pourtal, les membres fondateurs de l'ADAR, ainsi qu'à Francis REYNAUD, qui a été pendant des années, un administrateur militant. Fondée par une équipe de cinq bénévoles, issue en partie d'une Association de Travailleuses Familiales, l'ADAR a pour objet de répondre à la demande des personnes retraitées afin de leur faciliter la vie au domicile.

L'Association a commencé ses activités avec 3 aides ménagères sur Martigues, puis s'est rapidement développée sur Marignane, Gardanne, Puyricard et Aix-en-Provence. Elle a signé des conventions avec la CRAM et les caisses de retraites. Elle s'est affiliée rapidement à la Fédération F.N.A.D.A.R.

De 1974 à 1980, la progression du service a été de manière continue :

- 24 communes en 1980,
- 100 aides ménagères
- création de postes de responsables de secteur, confiés tout d'abord à des bénévoles puis à des salariés
- signatures de conventions avec les bureaux d'aide sociale des communes
- un conseil d'administration plus étoffé (15 personnes), et des bénévoles agissant sur le terrain.

**De 1980 à 1983, doublement des effectifs ! C'est l'année où la profession se structure par la signature de la Convention Collective et la mise en place de financements pour la formation.**

En 1991, dans le cadre des actions innovantes, l'ADAR signe avec la CRAM une convention de service aux « Grands Dépendants » et crée un poste de « coordinatrice », de même qu'une convention avec A.I.D.E.S. (association aux services des malades du sida)

Pour répondre à la loi sur les emplois familiaux, l'ADAR crée le service mandataire qui permet aux personnes qui le souhaitent d'être le propre employeur de leur personnel.

Les services se diversifiant, et pour rester en cohérence avec la Fédération, l'ADAR devient « l'Aide à Domicile en activités regroupées » (ce qui signifie : l'aide à la personne à tous les âges de la vie), au lieu de « l'Aide à Domicile Aux Retraités ».

Jusqu'en 2002, et malgré les incohérences des mesures imposées par les différentes politiques nationales dans le secteur de l'aide à domicile, l'ADAR connaîtra un essor assez significatif dans son activité et dans l'augmentation du nombre de ses salariés. La mise en place de la Prestation Spécifique Dépendance, puis de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie plus récemment, l'amènera à ce qu'elle est aujourd'hui.

En 2007, l'association ADAR s'est rapprochée de plusieurs établissements qui ont fait le choix de s'intégrer dans notre association. Lou Souleu sur le secteur d'Aubagne dont le siège social était à Auriol a choisi de se dissoudre et de fusionner au sein de l'ADAR.

L'Association AMADOM, suite à des difficultés a transféré ces actifs au sein de l'ADAR. Elle couvrait Avignon et sa grande banlieue et Bagnol sur Cèze et les communes environnantes.

Cela permet à l'ADAR de couvrir aujourd'hui dans 96 villes différents couvrant 4 départements.

## II UNE ASSOCIATION LOI 1901

## L'ADHESION

Elle permet de soutenir l'action des bénévoles de l'association. Elle mesure le poids auprès de ses bénéficiaires que représente l'intérêt intellectuel porté aux positions défendues par l'A.D.A.R. Elle permet à l'A.D.A.R. de compter :

- 433 adhérents en Mandataire, l'adhésion est obligatoire.
- 743 adhérents en Prestataire, l'adhésion est facultative du fait des conventions signées avec les Organismes Financeurs.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration se réunit une fois par mois. Il traite des questions globales de l'association. Son Bureau lui se réunit une fois par quinzaine afin de faire le point avec le Directeur des éléments de gestion de la vie quotidienne.

Il organise l'assemblée générale de l'association conformément à ses statuts.

## III DES INTERVENANTS A L'ECOUTE

L'ADAR a le souci de faire reconnaître les professionnels de l'aide à domicile, que ce soit en terme d'image, de statut juridique ou conventionnel. Cela passe par trois points :

- La qualité de l'encadrement technique et administratif
- Le sérieux de nos salariées intervenantes
- La formation de tous les acteurs

De plus pour concrétiser ses avancées dans ce domaine, l'A.D.A.R. applique l'accord d'entreprise relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail, et la Convention Collective Unique qui revalorisent ainsi les grilles de classification et les salaires.

## ORGANIGRAMME

Le nouvel organigramme de l'A.D.A.R. permet une meilleure adéquation des services aux réalités de terrain. Nous disposons aujourd'hui :

- Un service Gestion des Ressources Humaines qui s'occupent des contrats, payes, de toute la vie sociale d'un salarié,

- Un service Bénéficiaire qui s'occupe de toute la relation avec les personnes utilisatrices de nos services. Il se décompose en deux sections prestataires et mandataires. Il gère les relations quotidiennes avec les utilisateurs
- Un service comptabilité / recouvrement qui s'occupe de la partie financière de l'association et gère les relations exceptionnelles avec les utilisateurs.

## L'ENCADREMENT

Aujourd'hui, l'Association dispose d'un taux d'encadrement de 1 salarié à temps plein pour 28 salariées aides à domicile.

L'informatisation du travail améliore les circuits de fonctionnement entre le terrain et le siège administratif pour une information plus réactive et plus fiable. Elle doit également s'intégrer dans une relation étroite avec les bénéficiaires afin de conserver l'essence de notre métier : le domicile.

## LES AIDES A DOMICILE

L'association recrute chaque année environ une cinquantaine de personnes pour exercer le métier d'aide à domicile. Afin de vous proposer un personnel compétent, une méthodologie sérieuse de recrutement a été élaborée.

Aujourd'hui, le processus de recrutement prévoit une sélection par l'encadrant technique par un entretien d'une heure avec lui. Dans un second temps, les candidates sont convoquées au siège pour une journée de rencontre. Il se décompose en un second entretien avec le Directeur puis un bénévole pour qu'il fasse connaissance avec l'association.

L'après-midi se décline par une formation sur le métier de l'aide à domicile. En fonction des tests de fin de session, son recrutement lui est confirmé ou non.

Le profil d'une aide à domicile à l'A.D.A.R. est la suivante :

- c'est presque toujours une femme,
- 88 % des salariées ont plus de 30 ans,
- les 2/3 ont une situation de vie maritale,
- 25 % ont plus de 10 ans d'ancienneté dans l'Association,
- 13 % sont titulaires du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale.

Nous distinguons deux niveaux de professionnelles d'intervention.

Les personnels diplômés ou expérimentés (en cours de validation d'un diplôme) sont affectés aux missions les plus complexes.

Les personnels non diplômés et faiblement expérimentés sont affectés aux missions simples relevant des actes ordinaires de la vie courante.

## LA FORMATION PROFESSIONNELLE

L'objectif de l'ADAR est de mettre le personnel le plus compétent possible à votre domicile. Ces formations sont dispensées en priorité pour les aides à domicile, mais sont également attribuées aux autres catégories de personnes dans le but d'améliorer l'efficacité de l'Association, d'obtenir une bonne gestion et de pratiquer une qualité toujours meilleure au bénéfice de la personne aidée.

Les 210 aides à domicile de l'A.D.A.R. qui ont participé ont une moyenne d'ancienneté de 7 ans environ.

Les thèmes abordés chaque année sont :

- Analyse des pratiques professionnelles,
- Evaluation de l'autonomie (utilisation de la grille AGGIR),
- Gestes et postures (2 sessions),
- Approches des effets du vieillissement (2 sessions),
- Formation sur la maladie d'Alzheimer.

Aujourd'hui 47 % de notre personnel est diplômé.

## NOTRE ORGANISATION POUR UNE ECOUTE

Des perspectives nouvelles d'évolution dans l'organisation de l'A.D.A.R. sont mises en place depuis l'année 2003 :

- Rencontres délocalisées dans les secteurs avec le Directeur et des bénévoles 2 fois par an, en vue d'un échange plus près du vécu et d'une communication de proximité,
- Réunions de travail structurées,
- Communication plus fournie et régulière à double sens,

Elles ont pour but de faciliter les échanges et de permettre une plus grande disponibilité pour les personnes aidées.

En 2007, nous avons prévu la mise en place d'un journal interne.

# UNE VALEUR : LA PROXIMITE

## NOTRE ENGAGEMENT : une organisation pour vous rendre visite

### I LE CONCEPT DES AGENCES

### II UNE COUVERTURE TERRITORIALE

## I LE CONCEPT DES AGENCES

Les agences permettent la réunion en pôle de service complet les responsables de secteur en équipe d'au moins deux salariés. Elles regroupent les équipes d'intervention par zone géographique cohérente.

Les agences doivent également répondre aux critères de la norme NF service aux personnes à domicile (X50-056) autorisant notamment les points suivants :

- Les locaux ouverts au public sont facilement accessibles,
- Un espace d'accueil signalé et visible par le bénéficiaire,
- Un espace de confidentialité pour écouter le bénéficiaire.

## II UNE COUVERTURE TERRITORIALE

Sur le plan géographique, l'Association est présente dans plus de 80 communes du département des Bouches du Rhône, le Vaucluse, le Gard et dans quelques communes des départements du Var.

L'essentiel de l'activité est réalisé sur le département des Bouches du Rhône.

Cf. carte (ci-après).



## ACTIVITES

## TERRITOIRE ETANG DE BERRE

## TERRITOIRE ETANG DE BERRE

### Géographie :



Adresse :

Le Salyens  
55 avenue Yitzhak Rabin  
13 127 Vitrolles

Téléphone : 04.42.95.26.85.

Fax : 04.42.46.13.43

Portable : 06 26 84 24 88

**Effectif :** 3 salariés représentant 2.5 ETP

Mme DAMMENE DEBBIH Saleira, responsable de secteur  
Mme CAVAILLOU Maryse, Mme BONCI Stéphanie, ses assistantes

Horaire :

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
Matin	8H45-12H30	8H45-12H30	8H45-12H30	8H45-12H30	Sur R.D.V.
A- midi	13H30-17h30	13H30-17h30	13H30-17h30	13H30-17h30	Sur R.D.V.

### Couverture territoriale :

Ce territoire avait une particularité : il était précurseur, en effet il disposait d'un local sur Marignane. C'est fort de cette expérience que le projet agence s'est étendu. La taille du local actuel étant trop petite il était nécessaire d'envisager un autre local. Le site du centre ville de Vitrolles correspondait à un bon emplacement : stationnement, proximité bus, au centre du secteur, locaux adaptés et spacieux, norme d'accueil au public.

BERRE L'ETANG	PAS DES LANCIERS
GIGNAC LA NERTHE	ROGNAC
LE ROVE	SAINT VICTORET
MARIGNANE	VITROLLES

### Particularités :

Les locaux, d'une superficie de 152 m<sup>2</sup>, sont situés dans l'immeuble « Le Salyens » au 3<sup>ème</sup> étage avec ascenseur. Locaux accessibles aux personnes handicapées.

7 lignes de bus du réseau « les bus de l'étang » desservent la ville de Vitrolles dont les itinéraires sont disponibles au 04 42 46 06 66.

### Permanences de proximité :

CCAS	13700 Marignane	Mardi, Jeudi matin 9h/12h	04 42 31 12 91
CCAS	13340 Rognac	Mercredi 14h/17h30	04 42 87 75 50
Local prêté par la mairie	13130 Berre	Mercredi matin 9h/12h	04 42 74 93 94
Mairie de St Victoret	13730 Saint Victoret	2 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> vendredi du mois 9h/12h	
CCAS	13180 Gignac	Mardi après midi	

## TERRITOIRE COTE BLEUE



### Géographie :

#### Adresse :

6 rue Pierre Brossolette  
13220 Châteauneuf les  
Martigues

Téléphone : 04.42.95.26.84.

Fax : 04.42.76.36.58.

Portable : 06 26 84 21 21  
06 26 84 27 62

**Effectif :** 2 salariés représentant 2 ETP

Mme D'ASCIANO Nathalie, responsable de secteur

Mme MOREL Jeanne, responsable de secteur

#### Horaire :


	lundi	mardi	mercredi	jeudi	Vendredi
Matin	9h -12h30	9h -12h30	9h -12h30	9h -12h30	9h -12h30
A- midi	13h30-17h30	13h30-17h30	13h30-17h30	13h30-17h30	13h30-17h30


### Couverture territoriale :

Il s'agit d'un ancien cabinet médical. Il est parfaitement adapté à l'accueil du public. Il se trouve également à proximité du centre-ville et permet un stationnement acceptable.

CARRY LE ROUET	LA MEDE
CHATEAUNEUF LES MARTIGUES	LAVERA
ENSUES LA REDONNE	MARTIGUES
FOS SUR MER	PORT DE BOUC
ISTRES	SAUSSET LES PINS
LA COURONNE/ MARTIGUE	ST MITRE LES REMPART

### Particularités :

 Les locaux, d'une superficie de 100 m<sup>2</sup>, sont situés au rez de chaussée d'une villa individuelle en plein cœur de la ville, composés de 2 bureaux, d'une grande salle de réunion et de 3 places de parking extérieures privatives. Locaux accessibles aux personnes handicapées.

 Les lignes C1 et C2 des « bus de la Côte Bleue » desservent en proximité de la rue Pierre Brossolette où est située l'agence, (renseignements horaires et réseaux en mairie au 04 42 76 89 00).

### Permanences de proximité :

Mairie	13 800 Sausset les Pins	2 <sup>ème</sup> lundi du mois	10h/12h
Mairie	13 300 Ensues la Redonne	2 <sup>ème</sup> mardi du mois	10h/12h
Mairie	13500 Martigues	2 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> jeudi	du mois 04 42 44 33 33
Mairie	13620 Carry	1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ème</sup> jeudi	du mois 04 42 13 25 39

**TERRITOIRE VAL DE DURANCE****Géographie :****Adresse :**

Les jardins de Provence Bat B  
Allée du Théâtre  
13770 Venelles

Téléphone : 04.42.95.26.82

Fax : 04.42.20.66.62

Portable : 06 26 84 21 19

**Effectif :** 2 salariés : 2 ETP  
Mme NARBONNE Corinne, responsable de secteur  
Mlle NAPOLITANO Laura, son assistante

**Horaire :**

	lundi	mardi	mercredi	Jeudi	vendredi
Matin	8h00 -12h30	8h00 -12h30	8h00 -12h30	8h00 -12h30	8h00 -12h30
A- midi	13H45 -17H00	13H45 -17H00	13H45 -17H00	13H45 -17H00	13H45 -17H00

**Couverture territoriale :**

L'agence est placée au rez-de-chaussée d'un immeuble dans le centre village de Venelles à deux pas du centre communal d'action social et des services sociaux de la commune. Elle se compose des communes suivantes :

CADENET	CUCURON	PEYROLLES EN PROVENCE
MALLEMORT	LE PUY STE REPARADE	ROGNES
MIRABEAU	MEYRARGUES	ROQUE D ANTHON
JOUQUES	PERTUIS	ST ESTEVE JANSON
LAMBESC	ANSOUIS	RIANS
LAURIS	PUYVERT	ST PAUL LES DURANCE
	VILLELAURE	VENELLES

**Particularités :**

Les locaux, au cœur de la commune de Venelles sont situés au rez-de-chaussée, composés d'un espace bureaux de 84 m<sup>2</sup>, une possibilité de parking extérieur proche. Locaux accessibles aux personnes handicapées.

La ligne des autocars Sumian dessert la commune de Venelles, l'arrêt se trouve à la station essence en bas de la rue de l'Agnel.

**Permanences de proximité :**

CCAS	84120 Pertuis	3 <sup>ième</sup> lundi du mois	04 90 09 25 30
Mairie	13115 St Paul les Durance	3 <sup>ième</sup> lundi du mois 15h/17h	04 42 57 40 56
Mairie	13490 Jouques	mardi matin 9h/11h	04 42 63 79 50
CCAS	13410 Lambesc	1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ième</sup> mardi du mois 14h/16h	04 42 17 02 93
CCAS maison de l'emploi	13840 Rognes	2 <sup>ième</sup> et 4 <sup>ième</sup> mardi du mois 14h/16h	04 42 86 68 60
Mairie	13860 Peyrolles	2 <sup>ième</sup> et 4 <sup>ième</sup> mercredi 9h30/11h30	04 42 57 72 83
Mairie	13650 Meyrargues	mercredi après midi 14h/16h	04 42 57 59 21
CCAS	13770 Venelles	Jeudi après midi 13h30/16h00	04 42 54 99 87
CCAS	13610 Le Puy ste Réparade	3 <sup>ième</sup> vendredi du mois 9h/12h	04 42 61 89 72

## TERRITOIRE LES OLIVERAIES



### Géographie :

#### Adresse :

71 A avenue du Général de  
Gaulle  
13 580 La Fare les Oliviers

Téléphone : 04.42.95.26.83.

Fax : 04.90.42.44.08

Portable : 06 26 30 46 45

**Effectif :** 2 salariés représentant 2 ETP

Mme, BOADA Maria, responsable de secteur  
Mme SCHMITT Michelle, son assistante

#### Horaire :


	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
Matin	8H30-13h	8H30-13h	8H30-13h	8H30-13h	Sur R.D.V.
A- midi	13h30-17h	13h30-17h	13h30-17h	13h30-17h	Sur R.D.V.

### Couverture territoriale :

Nous avons repris les locaux de l'association ADMR qui n'intervient plus sur le territoire.

ALLEINS	
AURONS	PELISSANNE
CORNILLON CONFOUX	SENAS
COUDOUX	SAINT CHAMAS
EGUILLES	SALON DE PROVENCE
EYGUIERES	VELAUX
GRANS	VENTABREN
LA FARE LES OLIVIERS	LAMANON
MIRAMAS	LANCON DE PROVENCE

### Particularités :

 Les locaux, d'une superficie de 110 m<sup>2</sup>, se composent de 4 bureaux, d'une salle de réunion, d'un hall d'entrée avec un parking extérieur privatif en bordure de route principale.  
Ce bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite.

### Permanences de proximité :

CCAS	13880 Velaux	2 <sup>ième</sup> et 4 <sup>ième</sup>	lundi du mois 9h/11h	04 42 87 73 73
CCAS	13111 Coudoux	2 <sup>ième</sup>	mardi du mois 14h/15h30	04 42 52 07 07
Mairie	13510 Eguilles	3 <sup>ième</sup>	jeudi du mois 14h/16h00	04 42 92 40 61

## TERRITOIRE D'AIX EN PROVENCE



### Géographie :

#### Adresse :

130 avenue du Club Hippique  
1<sup>er</sup> étage  
13 097 AIX EN PROVENCE  
cedex 2

Téléphone : 04.42.95.26.81.

Fax : 04.42.52.31.16.

Portable : 06 26 90 18 17  
06 26 30 46 49

**Effectif :** 2 salariés représentant 2 ETP

Mme CHABERT Dominique, responsable de secteur  
Mme Sandrine HERMES, son assistante

### Horaire :


	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
Matin	8H30-12H30	8H30-12H30	8H30-12H30	8H30-12H30	Sur R.D.V.
A- midi	13H30-17h30	13H30-17h30	13H30-17h30	13H30-17h30	Sur R.D.V.


### Couverture territoriale :

L'agence sera placée définitivement au rez-de-chaussée du siège de l'A.D.A.R avec un accès facile et un stationnement adapté. L'agence couvre les communes suivantes :

AIX EN PROVENCE	MARSEILLE NORD
BEAURECUEIL	PUYRICARD
BOUC BEL AIR	LES MILLES
CABRIES	LES PENNES MIRABEAU
CALAS	LUYNES
SEPTEMES LES VALLONS	

### Particularités :

 Les locaux bénéficient de la proximité du siège, d'une proximité en centre ville, composés de 2 bureaux situés au premier étage avec escalier et d'un parking extérieur privatif.

 Les lignes 7 et 16 de la ville d'Aix en Provence « Aix en Bus » desservent au pied des bureaux.

### Permanences de proximité :

Mairie, Place de l'hôtel de ville 13320 Bouc Bel Air Jeudi matin 9h/11h 04 42 94 96 54  
Mairie annexe, Place de la Mairie 13 480 Calas Jeudi après midi 14h/16h 04 42 94 90 50

**TERRITOIRE D'AURIOL « LOU SOULEU »****Géographie :**

Adresse :

Carrefour les artauds  
13390 Auriol

Téléphone : 04 42 95 26 80

Fax : 04 42 70 87 69

Portable : 06 26 84 21 18

**Effectif :** 1 salariés représentant 1 ETP

Mme ALLOUCHE Corinne, responsable de secteur

Horaire :

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
Matin	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h	8h30-12h
A- midi	14H00-18h00	14H00-18h00	14H00-18h00	14H00-18h00	14H00-18h00

**Couverture territoriale :**

Nous avons conservé les locaux déjà existants de l'association Lou Souleu situés au cœur de la Zone d'activité du Pujol.

Cette agence couvre les communes suivantes :

AUBAGNE	GEMENOS	BIVER
BELCODENE	CHATEAUNEUF LE ROUGE	SIMIANE
CADOLIVE	LA DESTROUSSE	GARDANNE
FUVEAU	LA CIOTAT	MIMET
ROUSSET GREASQUE	CUGES LES PINS	ROQUEFORT LA BEDOULE
SAINT SAVOURNIN	PEYNIER	CARNOUX
SAINT ZACHARIE	PEYPIN	ST CYR LES LECQUES
TRETS	PUYLOUBIER	LA BOUILLADISSE
AURIOL	ROQUEVAIRE	
LA CIOTAT	CASSIS	

**Particularités :**

Les locaux, d'une superficie de 21 M2, sont situés au rez de chaussée, composés d'un bureau climatisé. Ce bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Accessible en bus par les lignes de bus de ville n°9 et 9A.

**Permanences de proximité :**

La Guitoune	13 900 Trets	Lundi matin 10h/12h	04 42 61 34 59
Mairie	13120 Simiane	3 <sup>ième</sup> mardi matin 9h/11h	04 42 94 91 91
Mairie	13 600 Meyreuil	2 <sup>ième</sup> mardi matin 9h/11h	04 42 65 90 38
Maison du Peuple	13120 Gardanne	mercredi matin de 9h/11h	



# UNE VALEUR : LA SOUPLESSE

## NOTRE ENGAGEMENT : garantir la continuité même l'été

- I NATURE DES MISSIONS ET PROJET DE SERVICE
- II L'ADAPTABILITE A VOS BESOINS

### I NATURE DES MISSIONS ET PROJET DE SERVICE

Il y aura bientôt en France, deux fois plus de personnes âgées que de moins de vingt ans. Il s'agit d'un phénomène social extraordinaire et nous devons cela à notre mode de vie confortable et équilibrée.

Aujourd'hui, « vieillesse » ne doit plus rimer avec « détresse », et plus que jamais, l'entourage d'une personne âgée est essentiel et nécessaire.

Nous ne devons plus connaître la catastrophe humaine de l'été 2003. Nous, qui sommes présent chaque jour dans les familles, nous le savons bien...

Vivre chez soi, garder ses repères, entretenir son domicile, maintenir ses liens sociaux, compter sur un soutien moral, ne pas se sentir seul..., telles sont les aspirations qui peuvent être celles de chacun d'entre nous, à tout âge de la vie.

Depuis plus de trente ans, l'A.D.A.R. répond à ces attentes, avec le souci quotidien d'allier la dimension humaine, la défense des droits à l'aide, le professionnalisme, la qualité et l'innovation.

L'A.D.A.R. est une Association importante, qui prend toute sa place dans le réseau du secteur d'aide à domicile au niveau départemental. C'est un acteur qui se mobilise en interne, agit sur son environnement et se construit avec ses partenaires.

## II L'ADAPTABILITE A VOS BESOINS

Nous vous demanderons de noter le nom et coordonnées de votre Médecin traitant. En effet cette information est importante pour permettre un bon suivi de votre évolution. Le secret professionnel est un élément inscrit dans les contrats de tout notre personnel.

De plus, les besoins de la personne aidée feront l'objet d'un nouvel examen tous les 12 mois (éventuellement en partenariat avec le Organisme Financeur), ceci afin d'adapter la prestation servie à l'évolution de sa situation.

Des évaluations supplémentaires pourront avoir lieu si l'état de santé évolue significativement entraînant une révision complète de l'aide apportée.

### La garantie de la continuité des services

«L'Association» s'engage à proposer le remplacement de l'intervenante habituelle en cas d'absence de ce dernier consécutif notamment aux congés payés ou à la maladie.

Cependant «le Bénéficiaire» acceptera d'éventuelles modifications horaires des interventions et doit permettre à la remplaçante d'exercer son action dans les mêmes conditions que la personne habituelle.

Les interventions d'aide à la prise de repas seront évidemment maintenues dans le créneau de 11H30 à 14H00.

Dans le cas où «le Bénéficiaire» ne souhaite pas de remplaçante, elle doit le signaler par écrit au responsable de secteur qui suit son intervention en utilisant le modèle type annexé.

Tout retard ou absence de l'intervenante sera signalé par «l'Association» à la personne aidée dans les 24 heures au maximum. Selon ses disponibilités, «le Bénéficiaire» pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date dans le mois concerné.

### L'intervention en mode prestataire en mode mandataire

Nous avons la possibilité d'intervenir sous deux statuts différents pour pouvoir vous fournir une offre la plus adaptée à votre souhait.

Dans le cadre prestataire, c'est «l'Association» qui est employeur de son personnel et qui le met en intervention avec vous, une facture règle cette prestation.

Dans le cadre mandataire, c'est «le Bénéficiaire» qui est employeur et doit assumer cette fonction. «L'Association» dans le cadre de son mandat de gestion assure une sélection des personnes, propose la rédaction de contrat, établit tous les documents administratifs nécessaire à la bonne gestion d'un salarié. Vous recevez mensuellement un bulletin de paye et une facture qui englobe les charges sociales et les frais de gestion de l'ADAR.

# UNE VALEUR : LA CLARTE

## NOTRE ENGAGEMENT : être précis avec vous

- I L'ETUDE DE VOS BESOINS
- II LES MODALITES FINANCIERES
- III GARANTIES SOUSCRITES PAR L'ASSOCIATION
- IV LA PERSONNE QUALIFIEE

### I L'ETUDE DE VOS BESOINS

Les services et aides assurés par l'intervenante se font sur le lieu de vie du bénéficiaire et uniquement pour les besoins de celui-ci. Ils se détaillent autour de trois grands pôles d'actions. L'appréciation du volume de travail sera faite par votre responsable de secteur.

#### **Aides aux actes essentiels de la vie courante**

Les missions de l'aide à domicile ne sont pas celles d'une aide soignante ou d'une infirmière. La loi fixe les possibilités d'interventions de notre métier. Cependant, notre personnel est en capacité dans les situations d'urgence d'intervenir ou de vous trouver une solution adaptée.

#### **Aides aux actes ordinaires de la vie courante**

Les gros travaux tels que le lessivage des murs et plafonds, le nettoyage des caves ou greniers, le nettoyage de surfaces inaccessibles avec un escabeau de trois marches ne relève pas du travail de l'aide à domicile. Il en est de même du déplacement des charges importantes.

#### **Aides aux activités sociales et relationnelles**

Les missions de l'intervenante ne consistent pas uniquement à accomplir des tâches ménagères. Elles sont aussi là pour apporter une ouverture, une stimulation de la personne. Cette dimension est également fondamentale pour une intervention de qualité inscrite dans la durée.

Un échange est également fait sur les moyens matériels mis à disposition pour une intervention de qualité à votre domicile.

### Limites d'intervention

Dans la situation où «Le Bénéficiaire» doit confier à l'aide à domicile des sommes d'argent pour effectuer des achats. Celle-ci devra impérativement lui rendre la monnaie et les justificatifs de dépenses engagées. Le temps pour effectuer les courses est un temps de travail.

Dans le cadre des déplacements à l'extérieur, l'intervenante n'est pas autorisée à vous transporter dans son véhicule pour vous emmener faire les courses par exemple. Une autre solution est cependant possible ; il convient de se rapprocher de votre responsable de secteur.

## II LES MODALITES FINANCIERES

Il est important de souligner que l'A.D.A.R. fonctionne uniquement grâce à la rémunération des heures qui sont accordées par les différents organismes (les collectivités territoriales, la CRAM, les caisses de retraites, les personnes utilisatrices...) et par le paiement de votre participation et ceci sans aucune subvention.

La révision de l'ensemble des tarifs est validée par le Conseil d'Administration de «l'Association» qui tient son Procès Verbal de délibération sur le sujet à disposition sur simple demande écrite. Une information préalable à sa mise en œuvre sera adressée individuellement à chaque personne.

### Service prestataire

**L'adhésion** est fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2009 à 18,00 €.

Le **tarif horaire plein tarif** appliqué par «l'Association» au 1<sup>er</sup> mars 2008 est de :

- 19,04€ pour une intervention en semaine ; (\*)
- 23,80 € pour une intervention le dimanche ou un jour férié. (\*)

(\*) paiement par prélèvement.

**Le Tarif des prestations conventionnées est** autorisé par votre Organisme Financier au 1<sup>er</sup> mars 2008 à hauteur de :

- .....€ pour une intervention en semaine ;
- .....€ pour une intervention le dimanche ou un jour férié.

La prise en charge par un Organisme Financier intervient donc en déduction de ce montant. Cette prise en charge dépend de deux facteurs :

- Votre état de santé
- Vos ressources financières

La constitution de votre dossier est prise en charge gratuitement par notre association.

### Service mandataire

**L'adhésion** est fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2009 à 18,00 €.

Le **tarif horaire des frais de gestion** appliqué par «l'Association» au 1<sup>er</sup> mars 2008 est de :

- 2,07 € pour une heure d'intervention ;(\*)
- avec un minimum de 10 heures par mois ;
- avec un maximum de 75 heures par mois ;

(\*) paiement par prélèvement.

Le salaire net est directement versé par «Le Bénéficiaire» avec le bulletin de paye fourni tous les mois par l'association.

Nous nous occupons de calculer les charges sociales et de les verser pour vous à tous les organismes collecteurs.

**Les frais de création de dossiers sont de 25 €**  
**Les frais de recherche de salariés sont de 15 €**

Nous vous rappelons que, 50% des sommes payées, sont déductibles de l'impôt sur le revenu conformément à l'article 199 sexdecies du CGI.

Nous vous rappelons que, 50% des sommes payées, sont déductibles de l'impôt sur le revenu conformément à l'article 199 sexdecies du CGI.

## LES MODALITES DE FACTURATION

Une facture mensuelle, récapitulant la prestation, le nom des intervenantes, le ou les Organismes Financeurs éventuels, les heures totales enregistrées sera adressée au bénéficiaire ou à la personne contact au milieu du mois suivant cette prestation. Elle sera payable à réception.

Le mode de paiement retenu est :

- le prélèvement bancaire

*Il permet de simplifier le paiement et assure une vraie tranquillité de service : la date de prélèvement est le 25 de chaque mois.*

- le Titre Emploi Service  
 le chèque bancaire ou postal

Nous vous rappelons que les sommes en espèces ne sont pas acceptées.

Nous rappelons le principe que toute heure entamée est due.

## III GARANTIES SOUSCRITES PAR L'ASSOCIATION

Afin d'exercer sa mission, «l'Association» est assurée en Responsabilité Civile auprès de PLENITA 7, rue rougemont 75009 PARIS 01 47 70 06 05.

## IV LA PERSONNE QUALIFIEE

«L'Association» s'engage à répondre à toutes les réclamations exprimées par «le Bénéficiaire» ou la personne contact, qu'elles soient verbales ou écrites. Les réclamations formulées par écrit feront l'objet d'une réponse systématique par courrier envoyé dans les 15 jours suivant la réception de la réclamation.

Adresse : ADAR service Qualité  
130 avenue du Club Hippique  
13 097 AIX EN PROVENCE cedex 2

Le dépôt d'une réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement des factures.

Dans l'attente de la nomination par les services du Conseil Général de la personne qualifiée, l'Association met un administrateur référent à votre service : M.Y. AYACHE Vice Président.

# UNE VALEUR : LE RESPECT

## NOTRE ENGAGEMENT: la mise en œuvre de vos droits

- I CHARTE DES DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE
- II DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELLES
- III LA PARTICIPATION DES BENEFICIAIRES

## I CHARTE DES DROITS ET OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Elle est annexée au présent document.

## II DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELLES

Les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La personne a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant dans les conditions fixées à l'article 26 de cette même loi.

Les données médicales sont protégées par le secret médical, les autres données sont protégées par le secret professionnel auxquels sont tenus l'ensemble des personnels de l'association (intervenantes à domicile, personnel technique, administratif).

La personne aidée peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès du directeur ou du représentant de l'association.

La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et règlements en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne.

## III LA PARTICIPATION DES BENEFICIAIRES

### Le conseil de la vie sociale

L'association organise par agence et une fois par an une rencontre avec tous ses bénéficiaires. Cette rencontre a lieu de manière délocalisée afin de renforcer la dimension de proximité. Ses manifestations donneront lieu à convocation 3 semaines à l'avance et auront lieu à des moments permettant à la famille du bénéficiaire de participer.

### Le questionnaire de satisfaction

Il est expédié une fois par an en même temps que les vœux de l'année. Il est traité de manière confidentielle par les services du siège. Son objectif est de toujours mieux répondre à vos besoins. Ce document va progressivement s'étoffer.

### La rencontre d'évaluation qualité

Réalisé par nos professionnels, formés dans le cadre d'un partenariat avec un cabinet de consultant qualité, nous réalisons une fois par an, une visite à domicile afin de faire le point avec vous sur votre satisfaction sur le service rendu.

Trois thèmes sont abordés : la relation avec le siège de l'Association, la relation avec l'Agence de proximité et la relation avec les intervenants à domicile.

Fait à Aix-en-Provence, le 1<sup>er</sup> août 2007

Le Conseil d'Administration.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

J.O n° 234 du 9 octobre 2003, page 17250 Ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

## Article 1<sup>er</sup> 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 oeuvrant 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 avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre 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, les 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.