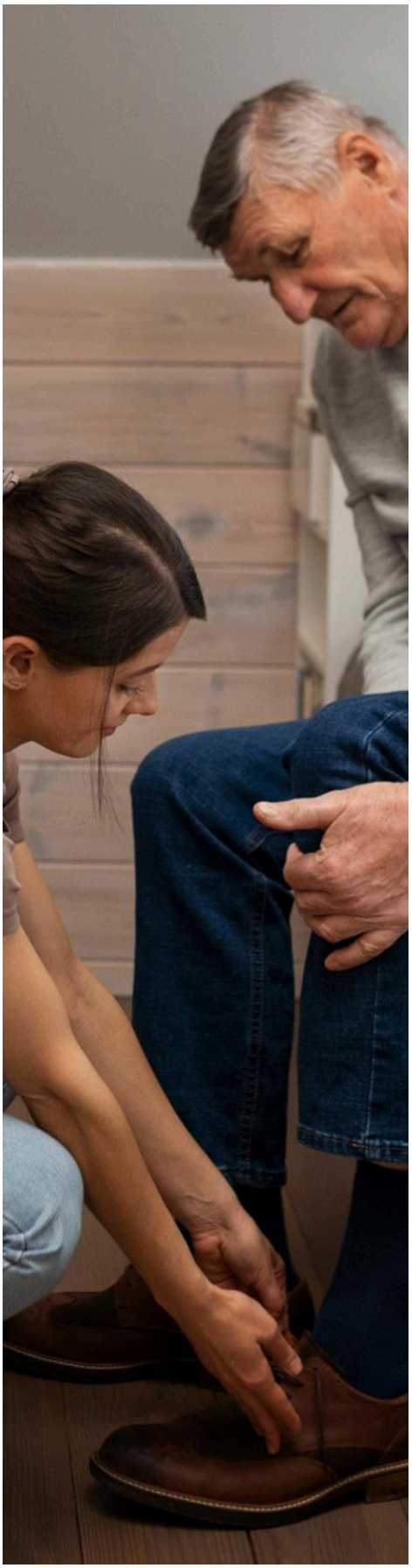


LIVRET D'ACCUEIL DE L'USAGER

Bien en soi, bien chez soi



Sommaire

Le mot de la Directrice 04

Informations pratiques 05

L'histoire de 3ASM 06

L'organigramme de 3ASM 08

Notre zone d'intervention 09

Nos services 10

L'organisation administrative 11

Les modalités de remplacement 12

Les avantages fiscaux 13

Les financements possibles 14

La mise en place des interventions 16

Rôle et fonctions des intervenants 18

Les limites aux tâches des intervenants 19

Nos engagements qualité 20

Quelques règles essentielles 22

En cas de litige 23

Notre Centre Spécialisé Handicap 24

Annexes 25

Charte des droits et libertés de la personne accueillie *26*

Règles de fonctionnement de 3ASM *28*

Liste des personnes qualifiées en Essonne *30*

Les tarifs prestataire *31*

Notice explicative pour le recours à une personne de confiance *32*

Nos partenaires *34*

Les numéros d'urgence *35*

Le mot de la Directrice

Madame, Monsieur,

Bienvenue chez 3ASM.

Parce que nous savons combien il est important de pouvoir continuer à vivre chez soi, entouré de ses repères et de ses habitudes, nous mettons tout en œuvre pour vous proposer un accompagnement adapté à vos besoins, à vos attentes et à votre rythme de vie. Depuis de nombreuses années, 3ASM accompagne les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et toutes celles qui rencontrent des difficultés, temporaires ou durables, dans leur quotidien.

Notre priorité est de vous permettre de vivre à domicile dans les meilleures conditions possibles, tout en préservant votre autonomie, votre dignité et votre liberté de choix.

Au quotidien, nos équipes administratives et nos intervenants à domicile s'investissent pour vous apporter une aide adaptée, dans un esprit d'écoute, de respect et de bienveillance. Leur professionnalisme et leur engagement sont essentiels à la qualité du service que nous souhaitons vous offrir.

Nous attachons une importance particulière à la relation de confiance que nous construisons avec vous et vos proches. Votre parole, vos souhaits et vos habitudes de vie sont au cœur de notre démarche. Nous veillons à vous associer aux décisions qui vous concernent, dans le respect de vos droits, de votre intimité et de votre liberté de choix.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous présenter nos services, notre fonctionnement, vos droits ainsi que nos engagements. Il constitue un premier repère pour faciliter votre accompagnement, mais nos équipes restent à votre écoute pour répondre à vos questions et vous accompagner dans vos démarches.

Parce que chaque personne est unique, notre engagement est de vous proposer un accompagnement humain, respectueux et personnalisé, pour que vous puissiez continuer à vivre chez vous, dans les meilleures conditions possibles.

Au nom de l'ensemble des équipes de 3ASM, je vous remercie de votre confiance et vous souhaite la bienvenue.

La Directrice 3ASM
Liliane GUTIERREZ



Informations pratiques

Horaires d'ouverture

Lundi - Jeudi : 9h - 12h30
13h30 - 17h30

Vendredi : 9h - 12h30
13h30 - 17h

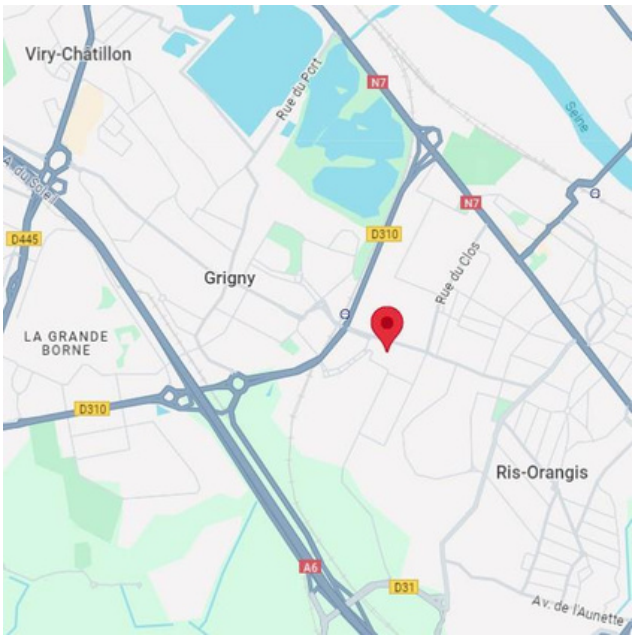
Contact

01 60 92 19 30

3asm@3asm.fr

83 route de Grigny,
91130 Ris-Orangis

www.3asm.fr



Astreinte en cas d'urgence

Joignable au 01 60 92 19 30 Astreinte en semaine : 6h - 00h, en dehors des horaires d'ouverture Astreinte le week-end et jours fériés : 6h - 00h

⚠ **Il faut impérativement laisser un message pour être rappelé.**

Coordonnées des autorités compétentes

- **Le Conseil Départemental 91 (CD91)** Boulevard de France
  91012 EVRY 01 60 91 91 91

- **La Maison Départementale des Personnes Handicapées 91 (MDPH)**
  93 Rue Henri Rochefort 91000 EVRY
  01 60 76 11 00

- **L'Agence nationale de la santé d'Ile de France (ARS)**
  Tour Lorraine
  6 Rue Prométhée
  91000 EVRY
  01 69 36 71 71

- **La DIRECCTE**
  Immeuble Européen
  98 allée des Champs Elysées
  91042 Evry cedex
  01 78 05 41 00



L'histoire de 3ASM

3ASM, fondée en mars 2012, est l'aboutissement du savoir-faire de plusieurs associations de services à la personne réunies.

Nous avons alors renforcé notre activité afin d'améliorer le bien-être des personnes âgées ou en situation de handicap. Nous intervenons au domicile, au travail et sur les lieux de loisirs de nos bénéficiaires, couvrant ainsi près de 40 communes de l'Essonne.

Depuis 2019, 3ASM a ouvert un centre spécialisé dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap cognitif, psychique et psychomoteur. Des professionnels reçoivent à Ris-Orangis des enfants, des adultes et des personnes âgées, souvent laissés sans solution, en proposant des rendez-vous rapides pour des bilans et des prises en charge.

En 2022, 3ASM s'est vu reconnaître la qualité de ses services à la personne et a obtenu, seule association en Essonne, le label national Cap'Handéo.

Depuis le 1er septembre 2026, 3ASM a rejoint Altérité à domicile. Cette nouvelle étape marque la volonté de poursuivre notre engagement de proximité, de consolider nos services et d'améliorer continuellement la qualité de nos accompagnements.

Nos Valeurs

Réactivité
Au cœur de notre engagement, nous agissons avec rapidité pour nous adapter aux besoins et offrir la meilleure expérience possible.

Expérience
Depuis près de 20 ans, nous avons à cœur de proposer des services et des prestations de qualité.

Bientraitance
Parce que nous sommes tous humains, notre priorité est de veiller à ce que chaque bénéficiaire et chaque collaborateur se sente bien.



Rôles et missions de l’association

•Stimuler et favoriser l'autonomie de la personne âgée et/ou handicapée ;

• Rééduquer les fonctions liées au cerveau (cognitives, psychiques et psychomotrices) ;

• L'accueillir et l'accompagner tout au long de sa vie ;

• Favoriser son intégration dans la société et prévenir tout risque d’isolement ;

• Accompagner les familles dans leur rôle d’aidant pour éviter l’épuisement ;

• Respecter « la démarche qualité » en développant nos actions et en renforçant les liens avec nos partenaires.

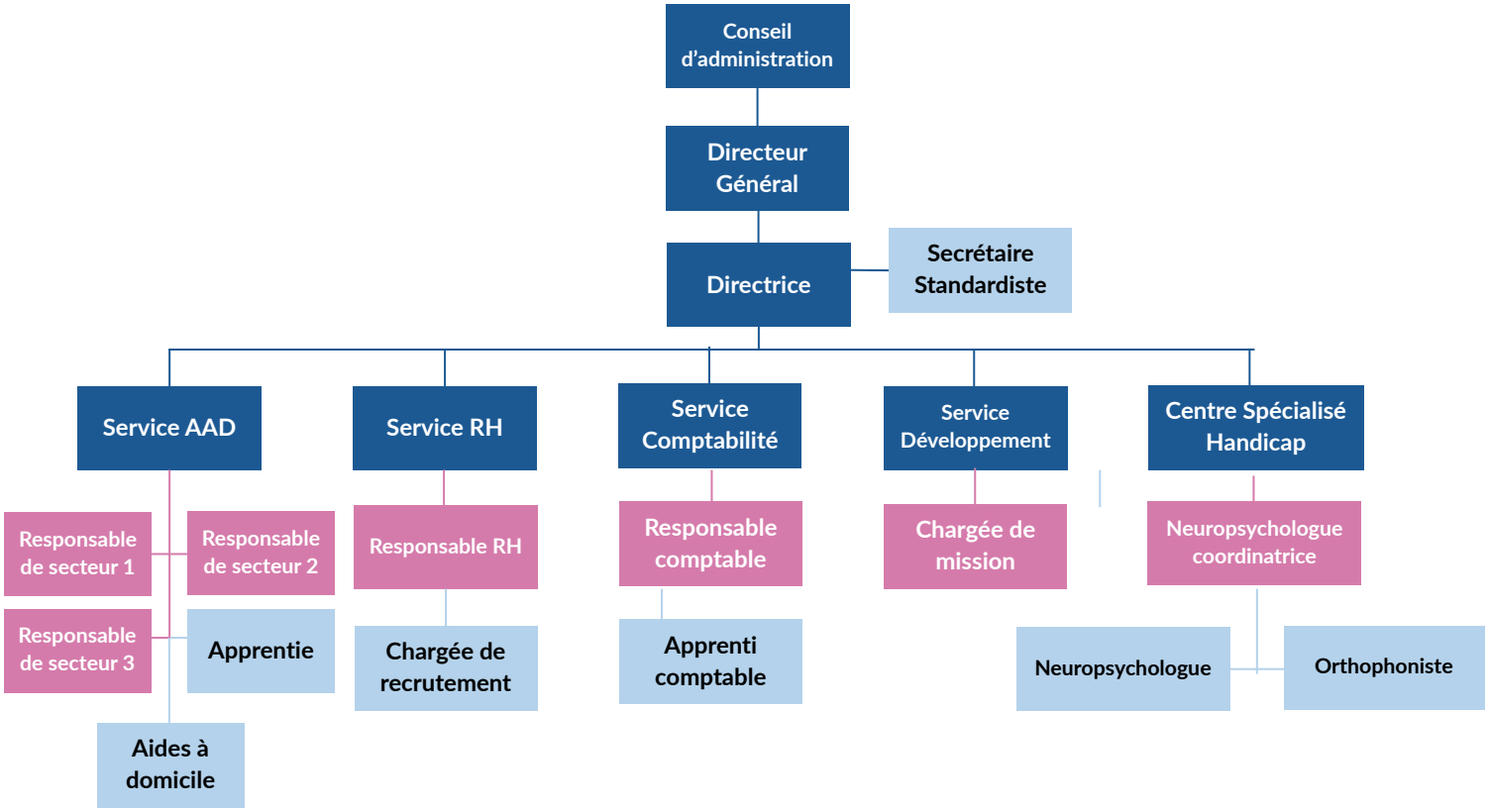
Nos engagements déontologiques

3ASM adhère aux principes fondamentaux de l’Économie Sociale au service de l’Humain, revendiquant ainsi des valeurs de Solidarité, d’Autonomie et de Citoyenneté :

• Respect de la personne et de ses droits fondamentaux ;
• Respect de ses biens ;
• Respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
• Respect de sa culture et de son choix de vie.



L'organigramme de 3ASM



Membres du bureau

Président : Olivier **FOUQUET**
Vice Présidents : Franck **RUIMI**
Secrétaire Général : Elisabeth **RABIZZONI**
Secrétaire Gébéral Adjoint : Gilbert **DOREAU**
Trésorier : Philippe **NASZÁLYI**
Trésorier Adjoint : **Réda ZOUINI**

Services administratifs

Directeur Général: Xavier **MARSOLLIER**
Directrice : Liliane **GUTIERREZ**
Responsable RH : Anne-Marie **BRUNISSEN**
Responsable Comptabilité : Tiphanie **GIRAUD**
Chargée de mission : Corinne **VAUTRIN**
Assistante RH : Ines **MARBOUH**
Assistant comptable : Yahia **HCHAICHI**
Secrétaire Standardiste : Valérie **BADOUREAUX**

Notre zone d'intervention



Secteur Épinay/Morangis

Responsable de Secteur : Soraya BEMBA 01 60 92 19 40

Secteur Massy/Montgeron

Responsable de Secteur : Magali AMBROISINE 01 60 92 19 31

Secteur Ris-Orangis/Grigny

Responsable de Secteur : Souria ARIF 01 60 92 19 32

Apprentie Responsable de Secteur : Soukoutou NIAKATE 01 60 92 19 33

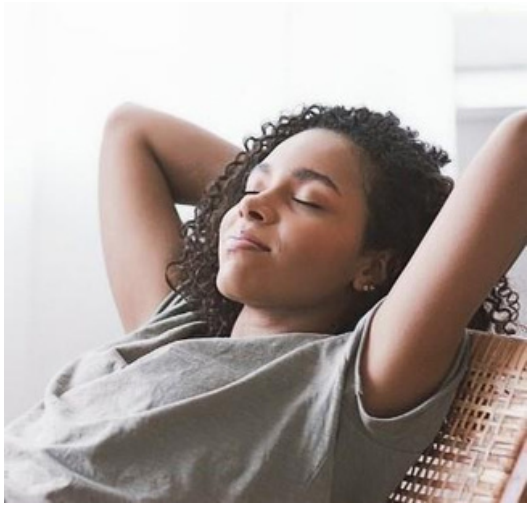
Nos services



Aide à domicile*

Nous accompagnons au quotidien les personnes âgées ou en situation de handicap :

- Aide à l'autonomie
- Aide aux repas
- Aide-ménagère
- Accompagnement aux sorties
- Assistance administrative
- Vie sociale



Aide aux aidants*

Nous avons mis en place un service d'aide au proche aidant pour l'aider et le soulager en lui apportant une bouffée d'air :

- Répit familial
- Accompagnement dossier MDPH



Centre Spécialisé Handicap

Nos spécialistes du handicap (neuropsychologue et orthophoniste) accueillent dans nos locaux à Ris-Orangis des personnes de tout âge atteintes de troubles cognitifs, psychiques et psychomoteurs.

- Entretiens personnalisés
- Bilans et restitution des résultats
- Proposition de mesures d'adaptation
- Orientation : scolaire, travail, etc.

* Nous pouvons intervenir 24h/24 - 7j/7** selon vos besoins et nos disponibilités. **
Voir en annexe 4 les tarifs nuit, de 6h à 7h et de 22h à 00h.

L'organisation administrative

3ASM est prestataire et exécute, sous sa responsabilité et avec ses moyens propres, une prestation pour votre compte. Avec la formule de la prestation de services, vous bénéficiez du service d'aide à domicile sans avoir à assumer les responsabilités de l'employeur, ni à organiser le travail du salarié, ce qui vous décharge des diverses tâches administratives.

01 L'association détermine avec vous le contenu de l'intervention demandée.

02 Elle se charge d'établir les dossiers de prise en charge auprès des organismes financeurs.

03 Elle assure le suivi de la prestation et le contrôle de la qualité.

04 Elle s'assure que son personnel est apte à assurer sa fonction d'assistante de vie.

05 Elle propose des actions de formation à son personnel pour améliorer continuellement la qualité de la prestation.

06 Elle assure le remplacement du salarié absent pour maladie, maternité, accident du travail ou congés payés.

Un simple contrat de prestation vous lie à l'association. Vous pouvez le rompre ou le suspendre à tout moment (en respectant le délai de prévenance prévu). Vous n'aurez alors qu'à régler une facture mensuelle correspondant au nombre d'heures effectuées.

Cette formule est particulièrement souple et sans surprise. Vous pouvez à tout moment et sans coût supplémentaire :

- Faire évoluer l'intervention de l'assistant de vie en fonction de vos besoins,
- Suspendre son intervention en cas d'absence prolongée par exemple, sans avoir à payer les heures non effectuées, en respectant un délai de prévenance.



3ASM est conventionnée avec différents financeurs, tels que les Conseils Départementaux, la CNAV et autres Caisses de retraite, la CPAM, et de nombreuses mutuelles.

Les modalités de remplacement

Lorsque vous constatez un retard ou une absence de notre intervenant, vous devez nous appeler au standard pour que nous puissions traiter le problème.



Pour les urgences, une astreinte téléphonique est mise en place en dehors de nos horaires d'ouverture, de 6h à minuit, 7j/7. Il suffit d'appeler sur le standard et votre appel sera transféré sur la personne d'astreinte. Il faut **IMPÉRATIVEMENT** laisser un message sur le répondeur pour que celui-ci soit traité.

Les auxiliaires de vie d'astreinte sont mobilisables à la demande. Elles sont en mesure d'intervenir en remplacement, à tout moment, pour les actes essentiels de la vie courante nécessitant une continuité absolue (lever, toilette, repas, change, transfert, coucher, etc.).

Nous appliquons 5 niveaux de remplacement :

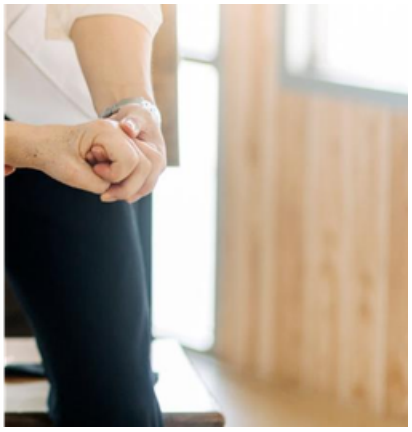
- Remplacement dans l'heure (forfait de 90€/mois) *
- Remplacement dans la demi-journée (forfait de 50€/mois) *
- Remplacement dans la journée*
- Remplacement dans la semaine*
- Pas de remplacement**

En fonction du niveau de remplacement, nous mettons en œuvre une solution adaptée.

* Hors actes essentiels de la vie courante (lever, coucher, repas, toilette, transfert, change..) ** Si pas de remplacement ou si la relève est assurée par un accompagnement au domicile : un proche aidant ou une personne de confiance désignée comme telle par la personne ou d'autres structures (ex Etablissements médico-sociaux, écoles, structures de loisirs, etc.)







Les avantages fiscaux

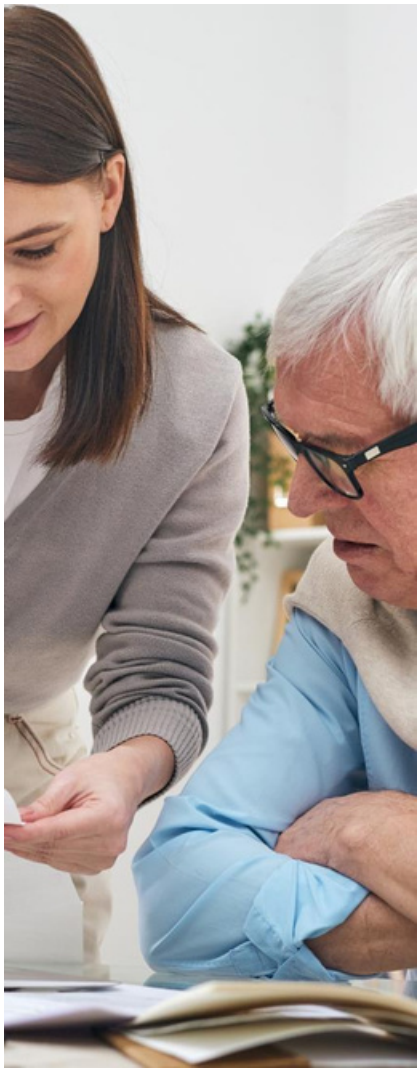
Tous nos services entrent dans le cadre d'une réduction fiscale ou d'un crédit d'impôt* pouvant atteindre 50% des sommes versées, au titre de l'emploi d'une aide à domicile, dans la limite du plafond maximal autorisé, soit 6 000€ par an. Cela équivaut à une dépense réelle de 12 000€.

Il existe des plafonds particuliers pour certaines activités. D'autres majorations du plafond sont prévues :

- Pour les personnes de 65 ans et plus, ils peuvent bénéficier d'une éduction fiscale de 1 500€ supplémentaire par membre du foyer.
  Le plafond total ne peut alors pas dépasser 15 000€.
- Pour les personnes invalides de 3ème catégorie ou les personnes titulaires de la carte d'invalidité, le plafond de la réduction est fixé à 10 000 €.
  Le plafond total ne peut alors pas dépasser 20 000 €.

La réduction fiscale est calculée à partir des factures payées à notre organisme. Au début du deuxième trimestre, une attestation fiscale, qui résume vos règlements au cours de l'année écoulée, vous est automatiquement remise.

Toutefois, vous devez déduire des montants déclarés toutes les aides que vous avez reçues pour financer les services à la personne.



« Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur, à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC par mois ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

* « sous réserve de modification de la législation en vigueur »



Les financements possibles

Selon votre situation personnelle, les frais d'intervention à domicile peuvent être pris en charge jusqu'à 100% par un organisme financeur : Conseil Départemental de l'Essonne (Aide personnalisée à l'Autonomie – APA et Prestation de Compensation du Handicap - PCH), Caisses de Retraite, Mutuelles.

Si vous êtes bénéficiaire de l'APA
Prise en charge par le Conseil Départemental

- Prestation d'aide à domicile,
- Une participation horaire vous est demandée en fonction de vos ressources,
- Votre prise en charge est accordée pour 5 à 10 ans renouvelable, avec une réévaluation des besoins à votre demande.

Si vous êtes bénéficiaire de la PCH Prise en charge par la Maison Départementale du Handicap

- Prestation d'aide à domicile,
- Pas de participation à votre charge Votre prise en charge est accordée pour 5
- à 10 ans renouvelable, avec une réévaluation des besoins à votre demande.

Si vous êtes retraité(e) sans prise en charge du département
Prise en charge par votre caisse de retraite

- Prestation d'aide-ménagère,
- Une participation horaire vous est demandée en fonction de vos ressources,
- Votre prise en charge est accordée pour 1 an renouvelable.

En cas de longue maladie

Une demande de financement peut être possible auprès de votre centre de Sécurité Sociale. Ce dernier étudie et statue par commission sur la recevabilité de votre demande.

En cas d'hospitalisation

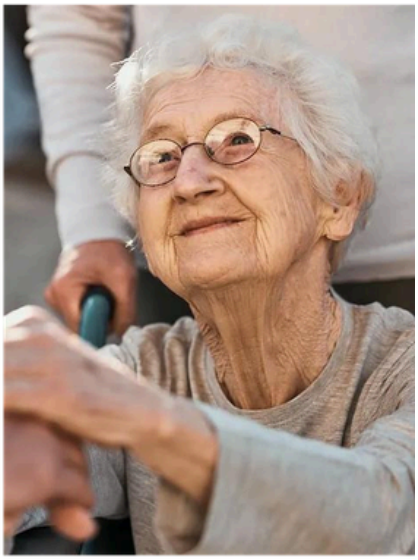
En fonction du contrat de votre mutuelle et/ou de votre assurance et sous certaines conditions, une prise en charge ponctuelle peut vous être accordée suite à une hospitalisation.

Les prestations ne peuvent débuter qu'après l'accord des prescripteurs qui les financent. Toutefois, en cas d'urgence ou de nécessité absolue, une procédure exceptionnelle d'urgence peut être engagée, sous réserve de l'accord du prescripteur/financeur.

En cas de dépassement d'heures d'intervention, par rapport à la prise en charge qui vous a été accordée, vous êtes redevable des frais d'intervention, au tarif à taux plein.







La mise en place des interventions

01

Visite d'évaluation des besoins à domicile

Suite à un premier contact, un devis gratuit est établi puis envoyé en attente de votre validation. Une fois signé,une visite à domicile est programmée.

Notre Responsable de Secteur se déplace à domicile, détermine et construit avec vous un projet personnalisé d'accompagnement, comprenant vos besoins, les formalités administratives et la prise en charge adaptée à votre situation.

Il constitue et renouvelle le dossier de prise en charge auprès des organismes qui peuvent participer au financement de la prestation, en fonction de vos revenus et de votre situation de dépendance, selon des barèmes qu'il détermine.

02

Sélection et présentation de l'auxiliaire de vie

Compte tenu des besoins identifiés et des souhaits exprimés par la personne aidée ou son entourage, le Responsable de Secteur sélectionne l'auxiliaire de vie qui lui semble la plus adaptée. Celle-ci peut vous être présentée avant le démarrage des interventions.

Nous veillons autant que possible à toujours vous octroyer une aide à domicile référente, pour répondre au mieux à vos besoins et vos habitudes.

03

Pointage des heures

Un système de télégestion a été mis en place par le département. Il est totalement gratuit.

À chaque intervention, à l'arrivée et au départ, les intervenants font leur pointage téléphonique à partir de votre téléphone. C'est une garantie pour vous et cela nous permet de nous assurer que les interventions ont réellement été réalisées.

Si vous n'avez pas de téléphone, l'intervenant vous fera signer une feuille de présence.

04

Modification des plannings d'intervention

Vos besoins ont évolué ? Dans un délai de 72h, vous pouvez modifier les prestations.

Nos Responsables de Secteur se déplacent à domicile pour une réévaluation.

05

Changement d'intervenant

L'intervenant sélectionné ne vous convient pas ? Vous pouvez nous demander son remplacement par courrier ou par mail, en expliquant le motif.

06

Envoi de la facture

La facture est envoyée au cours de la première quinzaine du mois suivant, en déduisant la prise en charge accordée. Pour bénéficier des frais de dossier de 30€ offert, nous vous proposons le système de prélèvement automatique sur votre compte bancaire ou de virement mensuel sur le nôtre.

L'organisation de nos prestations se fait en collaboration avec les différents acteurs intervenant à votre domicile (infirmières, kinésithérapeutes, ...), ainsi qu'avec les partenaires du territoires (CLIC, MDS, MAIA, Réseau Nepale...).



Rôle et fonctions des intervenants



Les professionnels à domicile interviennent afin d'aider l'usager dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne. Les plus courantes sont l'aide à la toilette, la préparation et l'aide aux repas, l'entretien ménager et les courses.

D'autres activités à visée relationnelle peuvent également leur être demandées, comme l'aide à la promenade, le soutien moral, l'aide pour certaines démarches administratives et une présence responsable afin d'aider la personne à conserver un véritable lien social avec l'extérieur.

La convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD), signée le 21 mai 2010 relatif aux emplois et aux rémunérations, permet de distinguer trois catégories distinctes pour les intervenants à domicile :

Agent à domicile

Il réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives simples, essentiellement auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci (pas de diplôme ni de qualification nécessaires dans le domaine).

Employé à domicile

Il réalise et aide à l'accomplissement des activités domestiques et administratives, essentiellement auprès de personnes ne pouvant plus faire en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères. Il assiste et soulage les personnes qui ne peuvent effectuer seules les actes ordinaires de la vie courante (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale – DEAVS en cours d'acquisition).

Auxiliaire de Vie Sociale, Aide Médico-Psychologique et Aide-soignant

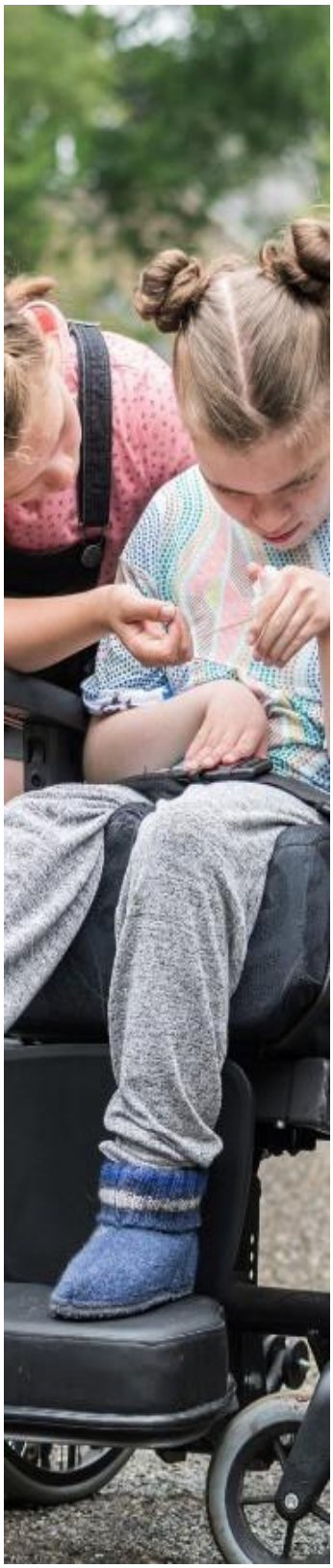
Elle effectue un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles, dans leur vie quotidienne. Elle aide à accomplir (stimule, accompagne, soulage, apprend à faire) et/ou réalise à la place d'une personne qui est dans l'incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie courante (Titulaire du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale).

Les limites des tâches des intervenants

Ce qu'ils ne peuvent pas faire … :

- ✕ Tout ce qui relève de la compétence d'une infirmière, d'une pédicure, d'un kinésithérapeute ;
- ✕ Le nettoyage de votre cave ou de votre grenier ;
- ✕ Les gros travaux ;
- ✕ Le lessivage des portes, plinthes, murs et plafonds ;
- ✕ Le nettoyage de surfaces nécessitant le recours à un escabeau ;
- ✕ Le déplacement de meubles ou charges importantes ;
- ✕ Le jardinage ;
- ✕ Les tâches périlleuses mettant en danger l'intervenant ;

Nos engagements qualité



Le remplacement dans l'heure d'un intervenant absent

Parce que vous avez des engagements, un planning à tenir, les services de 3ASM s'engagent à remplacer votre intervenant absent dans l'heure qui suit.*

*Ce service fait l'objet d'une tarification spécifique (cf. Modalités de remplacement)

Un planning souple et modifiable sur simple demande

Un empêchement ? Un contre-temps ? Avec les services de 3ASM, vous pouvez modifier vos interventions programmées jusqu'à 72h à l'avance.

Des intervenants formés au(x) handicap(s)

Parce que ce n'est pas à vous de former les professionnels qui vous aident au quotidien, les services de 3ASM assurent le maintien de compétences de leurs salariés à travers des formations régulières.

L'accompagnement au quotidien par un suivi individualisé

Qu'il s'agisse d'un repas à préparer, ou d'une aide aux déplacements, les services de 3ASM vous proposent le soutien de professionnels de l'aide à domicile pour vous simplifier les actes essentiels de la vie quotidienne. Des échanges réguliers avec le service vous permettent de réajuster vos attentes, si nécessaire.

La recherche de votre satisfaction

Parce que votre expérience du service rendu est unique, les employés 3ASM s'engagent dans un processus d'amélioration continu. Ils vous proposent des espaces d'expression afin de pouvoir prendre en compte votre avis :

- ***La visite annuelle***

  Le Responsable de Secteur programme au minimum une visite par an, qui vous permet de faire le point sur les interventions et l'organisation générale de l'association.

  En cas de réclamation de votre part, le Responsable est sollicité afin d'identifier les raisons précises de votre insatisfaction. Il enregistre et assure le suivi des doléances. Dans cette perspective, 3ASM a pour objectif principal de trouver un consensus, de façon à vous apporter une entière satisfaction.

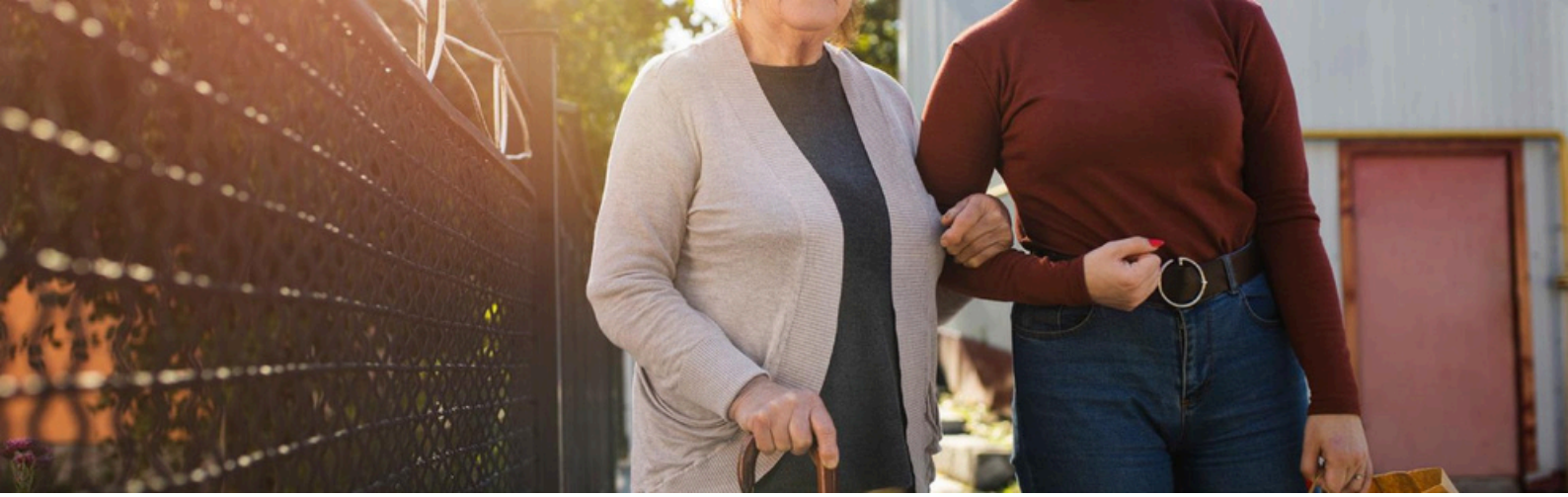
- ***L'enquête de satisfaction***

  Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, 3ASM effectue une enquête de satisfaction annuelle auprès de tous les usagers de ses services.

  Sous forme de questionnaire anonyme, il vous est donc demandé un avis sur l'accueil, la qualité des prestations à domicile fournies, l'efficacité des services administratifs, etc. Une rubrique de libre expression vous permet de détailler vos remarques et de formuler vos suggestions, dans le but d'optimiser le fonctionnement des services et la qualité de nos missions.

- ***Le Comité Consultatif de Personnes (CCP)***

  3ASM constitue et réunit au moins 1 fois par an nos bénéficiaires volontaires, dans un Comité Consultatif de Personnes (voire famille et/ou représentant légal), en présence de la Directrice, des Responsables de Secteur et d'éventuels partenaires.
  L'objectif est de recueillir vos avis, remarques, observations et suggestions.



Quelques règles essentielles

01

Nous vous remercions de nous signaler tout changement dans votre situation, ainsi que vos absences prévisibles. Toute absence devra être notifiée sous 48h, auquel cas les heures vous seront facturées (sauf en cas d'hospitalisation d'urgence).

02

Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez nous confier les clés de votre domicile. Dans ce cas, vos clés seront répertoriées confidentiellement. Pour des interventions du lundi au dimanche, il vous sera demandé deux jeux de clés minimum.

03

Assurez-vous que votre aide à domicile pointe avec votre téléphone, à son arrivée et à son départ, à chacune de ses interventions. Ce pointage atteste des heures réellement effectuées à votre domicile. Le numéro composé par les intervenants pour pointer leurs interventions est totalement gratuit.

04

Pour une meilleure prestation, il est indispensable de mettre à disposition de l'intervenant le matériel et les produits nécessaires à la bonne exécution des tâches qu'il doit accomplir.

En cas de litige

Premier recours

Toute réclamation manifestant votre mécontentement envers notre service, doit être adressée à la Directrice, Liliane GUTIERREZ, en charge en autre de la qualité du service rendu.

La réclamation pourra être faite soit :

- *Par courrier écrit à l'adresse suivante :*

3ASM À l'attention de Mme GUTIERREZ
Liliane
Directrice Adjointe 83
route de Grigny
91130 RIS-ORANGIS

Un accusé-réception de la réclamation sera envoyé dans un délai maximum de 15 jours ouvrables, à compter de la date de réception du courrier.

- *Par mail à l'adresse suivante :*

liliane.gutierrez@3asm.fr

En précisant le terme « Réclamation(s) » dans l'objet du mail. Un accusé-réception sera envoyé immédiatement par réponse automatique.

Si la mise en place de l'action corrective le permet, une réponse pourra être apportée dans les 15 jours ouvrables, sinon dans un délai maximum de 2 mois.
En cas de contestation de la réponse apportée à la réclamation, vous pouvez adresser un courrier à notre médiateur.

Second recours

Conformément à l'ordonnance n°2015--1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès de notre médiateur.

Il est en effet possible de saisir le Médiateur désigné par 3ASM, uniquement dans le cas d'une contestation de réponse à une réclamation faite au préalable auprès de 3ASM.

Pour émettre une réclamation auprès du Médiateur, contactez-le par courrier à l'adresse suivante:

Frédéric MANCEAU Sens et
Médiation 19 chemin de l'Avenir
91310 LONGPONT-SUR-ORGE

Notre Centre Spécialisé Handicap

Depuis 2019, 3ASM a ouvert un Centre Spécialisé Handicap. Nous avons pour mission d'accueillir des enfants, des adolescents et des adultes atteints de déficiences intellectuelles, de troubles du spectre autistique, de troubles d'attention et de l'hyperactivité, des troubles dys, etc., quel que soit le degré de déficit et en prenant en compte les aspects psychologiques et psychopathologiques.

Le but étant de les accompagner en leur proposant un bilan de rééducation et en recouvrant à des techniques de rééducation.

Nos professionnelles de santé



Manel Dallagi

Neuropsychologue - Coordinatrice

Docteur en psychologie, spécialité neuropsychologie, Manel pratique :

- L'évaluation des troubles cognitifs et de la cognition sociale
- La rééducation des troubles des fonctions cognitives, en lien avec les structures cérébrales



Claudia Lopes Baptista

Orthophoniste

Titulaire d'un Master en orthophonie, Claudia intervient dans la prévention, l'évaluation et la prise en charge des troubles de la compréhension et de l'expression du langage oral et écrit, ainsi que des difficultés de communication verbale et non verbale.

Annexes

Annexe 1

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1er - Principe de non-discrimination

Le service accueille toute personne, quelles que soient ses origines, notamment ethniques ou sociales, son apparence physique, ses caractéristiques génétiques, son orientation sexuelle, son handicap, son âge, 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 accueillie a le droit à une prise en charge ou à un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

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

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 :

- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
- 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.
- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Article 5 - Droit à la renonciation

Toute personne peut demander une modification ou un arrêt de sa prise en charge et est informée des conséquences éventuelles qui en découlent.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorise le maintien des liens familiaux et la participation de la famille à l'accompagnement de la personne.

Article 7 - Droit à la protection Toute personne a le droit au respect de sa vie privée. Le service garantit la confidentialité des informations la concernant. L'intimité de la personne est préservée. Les droits à la protection, à la sécurité et aux soins sont garantis.

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.

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, sont prises en considération, ainsi que l'ensemble des mesures de prévention qui s'y accompagnent.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles est garanti par le service 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.

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.

Annexe 2

Règles de fonctionnement de 3ASM

Ce règlement a été établi après consultation des représentants des bénéficiaires et du personnel du service. Il sera revu annuellement notamment en regard des évolutions du secteur du maintien à domicile.

Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet d'informer la personne aidée de ses droits et devoirs.

Garantie des droits et libertés individuels des usagers du service

Tout bénéficiaire a le droit à la confidentialité des informations le concernant. Les intervenants de la structure sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicions de maltraitance. Le bénéficiaire a le droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Prévention de la violence et maltraitance

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant des faits de violence sur autrui, dont ils sont témoins durant l'exercice de leur fonction, bénéficient de la protection légale. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant s'adressera à son responsable, qui mobilisera les moyens à sa disposition (services sociaux, Clic etc.).

Garantie de la continuité des services

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par la structure à la personne aidée dans les meilleurs délais. Elle lui proposera un remplacement en fonction des modalités choisies. En cas d'arrêt maladie ou de congés payés, un remplacement sera proposé à l'usager. Dans le cadre d'un partenariat local, il pourra être proposé à l'usager un remplacement effectué par une salariée d'une autre structure (sans modification des conditions de prise en charge).

Relations personne aidée / intervenant

Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard (tiercé, loto...) avec la personne aidée. Ils ne doivent demander ni recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit de la personne aidée. Ils ne peuvent utiliser le téléphone, sauf en cas d'urgence ou à la demande de la personne aidée.

Engagement de la personne aidée

- La personne aidée s'engage en tout premier lieu à respecter la personne qui vient travailler à son domicile.

- La personne aidée s'engage à respecter les horaires de l'intervention et à ne pas demander à l'intervenant de déborder sur l'horaire de fin de l'intervention. Sauf urgence, les modifications d'horaire seront à traiter avec le référent de la structure.
  .
- Elle s'engage à respecter le domaine de compétence de l'intervenant.

- La personne aidée s'engage à laisser libre accès à son téléphone fixe ou portable à l'intervenante, pour qu'elle effectue son appel d'arrivée et de départ. À défaut de téléphone, de signer la feuille de présence de l'intervenante à la fin de chaque intervention.

- Elle ne peut anticiper les signatures d'intervention. En cas d'événement prévisible qui modifierait le rythme des interventions, la personne aidée s'engage à prévenir le référent de la structure, au plus tard dans les 48h précédant l'intervention. Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due, sauf en cas d'empêchement majeur (hospitalisation).

- La personne aidée s'engage à régler le montant de la participation laissée à sa charge par l'organisme financeur. En cas d'absence de règlement, il sera bien sûr tenu compte de la situation de l'intéressé et il sera recherché toutes les solutions de financement exceptionnel. Après avoir épuisé tous les recours, la structure s'autorise à interrompre les interventions ou à les réduire à hauteur de la prise en charge, soit à l'intervention minimale nécessitée par l'état de santé.

Droit d'accès et de rectification de la personne aidée (application de la loi du 6 janvier 1978, dite « informatique et libertés »)

La personne aidée peut demander communication et rectification de toute information le concernant, qui figurerait sur un fichier à l'usage de la structure et des organismes professionnels, en s'adressant au siège. (RGPD) Délibération n°2016-094 du 14 Avril 2016. Autorisation unique AU-047.

Annexe 3

Liste des personnes qualifiées en Essonne

Conformément à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles.

Nom	Qualification	Secteurs de qualification
M. AIT AMRAOUI Axel	En activité	Social
Mme BARRET Michelle	Retraitée	Tous secteurs
Mme COSTANTINI Catherine	Retraitée	Tous Personnes âgées, personnes handicapées, public en difficultés spécifiques, enfance, social ecteurs
Mme CORNIEUX Francine	En activité	Tous Personnes âgées, personnes handicapées, public en difficultés spécifiques, enfance, social ecteurs
M. MONGOLFIER Thierry	En activité	Personnes âgées, personnes handicapées, public en difficultés spécifiques
Mme FLATRES Nicole	Retraité	Personnes âgées, public en difficultés spécifiques, social
Mme GIMENEZ Stéphanie	En activité	Personnes handicapéess
Mme PLECHOT Catherine	Retraitée	Personnes âgées et adultes handicapés
Mme MORELLI Sylvie	Retraité	Personnes âgées et adultes handicapés
Mme RABIA Eva	En activité	Personnes âgées, public en difficultés spécifiques, enfance, social

Les courriers destinés aux personnes qualifiées sont à transmettre à l'adresse suivante :

Conseil Départemental de l'Essonne Service des Etablissements
et services sociaux et médico-sociaux
Hôtel du Département
Boulevard de France
91012 EVRY Cedex

Annexe 4

Les tarifs prestataire

Tarif non conventionné

Caisse	Semaine	Dimanches et fériés	Nuit* de 22h à 7h
Taux plein (sans prise en charge)	28,30€/h	32,40€/h	34,10€/h
Forfait Nuit (8H – 20H)	282€/Nuit	282€/Nuit	282€/Nuit
Frais kilométriques (déplacements extérieurs pendant la prestation)	0.55€/km		0.55€/km

Tarif soumis à convention avec des organismes financeurs

Caisse	Semaine	Dimanches et fériés	Nuit* de 22h à 7h
APA	25€/h	25€/h	32.40€/h
PCH	25€/h	25€/h	
Aide sociale	20.30€/h		
CNAV OSCAR/AMD/ASIR/ARDH	28€/h	30.40€/h	
CNRACL	28€/h	30.40€/h	
CMCAS	28€/h	30.40€/h	
CPAM	28€/h	30.40€/h	
Mutuelles	25.88€/h		

Tarifs au 1er Août 2026

* Nuit = de 6h à 7h et de 22h à 00h

Annexe 5

Notice explicative pour le recours à une personne de confiance

Il est possible de désigner une personne de confiance avant, pendant ou après une hospitalisation. Depuis la promulgation de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, il est également possible de désigner une personne de confiance si vous allez vivre dans un établissement pour personnes âgées ou si vous faites appel à un service médico-social (service d'aide à domicile, service de soins infirmiers à domicile…).

Quand désigner la personne de confiance ?

Il est possible de désigner une personne de confiance dans deux cas de figure :

- En tant que patient, vous souhaitez être soutenu ou accompagné dans les décisions à prendre concernant votre santé, par exemple si vous êtes hospitalisé.
- Si vous entrez dans un établissement pour personnes âgées ou si vous faites appel à un service médico-social (service d'aide à domicile, service de soins infirmiers à domicile…) et que vous souhaitez être aidé dans vos démarches, pour comprendre et faire valoir vos droits.

Quel est le rôle de personne de confiance lors d'un recours à un service médico-social ?

Vous faites appel à un service d'aide à domicile, votre personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et vous aider dans vos décisions. Elle peut être consultée si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. La possibilité de désigner une personne de confiance dans ce contexte est une mesure de la loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015.

Qui peut être désigner personne de confiance ?

Il est possible de désigner la même personne en tant que personne de confiance pour remplir les deux rôles.

Lorsque vous entrez dans un établissement pour personnes âgées ou que vous faites appel à un service médico-social, vous pouvez désigner comme personne de confiance la même personne que vous avez déjà désignée comme personne de confiance dans le cadre d'une hospitalisation.

Par ailleurs, si vous n'avez pas désigné de personne de confiance dans le cadre d'une hospitalisation, vous pouvez, lors de la désignation de la personne de confiance à l'occasion du recours à un service médico-social, indiquer expressément que cette personne remplira également pour vous les missions de la personne de confiance dans le cadre d'une hospitalisation.

Dans tous les cas, hospitalisation, entrée en établissement ou recours à service médico-social, la personne de confiance est un proche (conjoint, enfant, ami…) en qui vous avez confiance et qui accepte de tenir ce rôle. La personne de confiance peut aussi être votre médecin traitant.

Comment désigner une personne de confiance lors du recours à un service médico-social ?

Lorsque vous faites appel à un service médico-social, le responsable de la structure doit vous informer de la possibilité de désigner une personne de confiance depuis la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015.

Le responsable de l'établissement ou son représentant vous informe de la possibilité de désigner une personne de confiance, lors de la visite à domicile pour la mise en place des prestations. Il vous proposera de remplir un formulaire de désignation de personne de confiance.

Si vous avez déjà désigné une personne de confiance dans le cadre d'une hospitalisation ou de soins, vous pouvez demander, si vous le souhaitez, que ce soit la même personne.

À noter : la personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité : personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.

Annexe 6
Nos partenaires





















Annexe 7

Les numéros d'urgence

15

SAMU

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

17

Police Secours

Pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention de la police.

18

Sapeurs-Pompiers

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

112

Numéro d'appel d'urgence européen

Si vous êtes victime ou témoin d'un accident dans un pays de l'Union Européenne.

114

Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours. Numéro accessible par fax et SMS.



Scannez ici pour nous laisser un avis Google

Votre satisfaction est primordiale pour nous. Racontez-nous votre expérience avec vos intervenants et 3ASM. Nous serions ravis de pouvoir avoir vos retours.

Ou rendez-vous directement sur notre fiche Google

À savoir que pour publier un avis, il faut impérativement posséder un compte Gmail. **Étape 1** : Se connecter à son compte Google ou en créer un si vous n'en avez pas déjà

Étape 2 : Taper 3ASM dans la barre de recherche

Étape 3 : Cliquer sur le lien ou le bouton "Ajouter un avis"

Étape 4 : Donner des étoiles à l'établissement.

Étape 5 : Rédiger l'avis

Étape 6 : Publier l'avis

Suivez-nous sur nos réseaux sociaux